

Université de Montréal

La réaction des travailleurs sociaux espagnols face aux mesures d'austérité

Par

Edvaldo Alves dos Anjos Filho

École de service social

Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention  
du grade de Maître ès sciences (M. Sc.) en service social

Mars 2018

© Edvaldo Alves dos Anjos Filho, 2018



## Résumé

Ce mémoire porte sur le contexte d'austérité instauré en Espagne suite à la crise économique mondiale de 2008 et sur les réactions des travailleurs sociaux face aux changements dans leur milieu de travail et dans leurs pratiques. Plus précisément, cette recherche s'intéresse aux actions entreprises par les travailleurs sociaux dans leur milieu de pratique. Ce travail cherche à comprendre la réalité de pratique des travailleurs sociaux et le changement de dynamique suite à l'austérité ainsi que leur positionnement face à ces changements. Cette recherche fut menée à Grenade, en Espagne, auprès de huit travailleurs sociaux œuvrant dans divers milieux de pratique. Les résultats de cette recherche montrent que les travailleurs sociaux ne peuvent pas appliquer des solutions à une échelle microscopique, car l'espace où ils pratiquent a grandement changé en leur défaveur. Cette recherche démontre que les solutions pour contrer l'austérité, et les obstacles à ces solutions, se situent sur trois échelles : individuelle, l'action collective et au niveau sociétal. Le contexte de pratique des travailleurs sociaux espagnols a été analysé selon les concepts retrouvés dans l'œuvre *L'invention du quotidien* de Michel de Certeau, stipulant la présence d'une dynamique asymétrique de pouvoir s'axant sur la gestion de l'espace par le groupe dominant et la gestion du temps par le groupe dominé.

**Mots-clés :** Espagne, Grenade, austérité, crise économique, travailleurs sociaux, Michel de Certeau, obstacles, solutions, stratégies, tactiques

## **Abstract**

This graduate thesis focuses on the austerity context in Spain that followed the global economic crisis of 2008 and the reactions of social workers to the changes applied in their workplace and practices. More specifically, this research focuses on the actions taken by social workers in their field of practice. This paper seeks to understand the reality of practice of social workers and the change of dynamics that followed the austerity, as well as their positioning in the face of these changes. This research was conducted in Granada, Spain, with eight social workers in a variety of practice settings. The results of this research show that social workers cannot apply solutions on a microscopic scale because the space where they practice has greatly changed to their disadvantage. This research demonstrates that the solutions to counter the austerity measures, and the obstacles to these solutions, lie on three levels: individual, in the collection action and at the societal level. The context of practice of Spanish social workers was analyzed according to Michel de Certeau's theory of everyday practices, stipulating the presence of an asymmetric dynamics of power that focuses on the management of space for the dominant group and the management of time for the dominated group.

**Key words:** Spain, Granada, austerity, economic crisis, social workers, Michel de Certeau, obstacles, solutions, strategies, tactics

## Resumen

Esta tesis se centra en el contexto de austeridad en España que siguió a la crisis económica mundial de 2008 y las reacciones de los trabajadores sociales a los cambios aplicados en su lugar de trabajo y sus prácticas. Más concretamente, esta investigación se centra en las acciones emprendidas por los trabajadores sociales en su campo de práctica. Este trabajo busca entender la realidad de la práctica de los trabajadores sociales y el cambio de dinámica que siguió a la austeridad, así como su posicionamiento frente a estos cambios. Esta investigación se realizó en Granada, España, con ocho trabajadores sociales en una variedad de ámbitos de práctica. Los resultados de esta investigación muestran que los trabajadores sociales no pueden aplicar soluciones a escala microscópica porque el espacio donde practican ha cambiado grandemente en su desventaja. Esta investigación demuestra que las soluciones para contrarrestar las medidas de austeridad, y los obstáculos a estas soluciones, se encuentran en tres niveles: individual, en la acción colectiva y en el nivel social. El contexto de práctica de los trabajadores sociales españoles se analizó de acuerdo con la teoría de prácticas cotidianas de Michel de Certeau, estableciendo la presencia de una dinámica asimétrica de poder que se centra en la gestión del espacio para el grupo dominante y la gestión del tiempo para el grupo dominado.

**Palabras clave :** España, Granada, austeridad, crisis económica, trabajadores sociales, Michel de Certeau, obstáculos, soluciones, estrategias, tácticas

# Table des matières

RÉSUMÉ .....	II
ABSTRACT .....	III
RESUMEN .....	IV
TABLE DES MATIÈRES .....	V
LISTE DES TABLEAUX .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....	XI
REMERCIEMENTS .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
INTRODUCTION .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION DE LA PROBLÉMATIQUE .....	6
1.1 L'AUSTÉRITÉ, UN CONCEPT POLYSÉMIQUE .....	6
1.1.1 <i>Entre rigueur et austérité, là où le poids des mots importe</i> .....	6
1.1.2 <i>Définir l'austérité</i> .....	7
1.2 COMPRENDRE LA SITUATION ESPAGNOLE : DE CRISE ÉCONOMIQUE À CRISE SOCIALE .....	7
1.2.1 <i>La chute d'un géant européen</i> .....	8
1.2.2 <i>La première récession espagnole (2008-2010)</i> .....	9
1.2.3 <i>Virage à 180 degrés</i> .....	10
1.2.4 <i>L'austérité et la deuxième récession espagnole (2010-2013)</i> .....	11
1.2.4.1 <i>Fin des mesures keynésiennes et chute du PSOE</i> .....	11
1.2.4.2 <i>Ascension du PP et de Mariano Rajoy</i> .....	12
1.2.4.3 <i>L'austérité instaurée par le PP</i> .....	13
1.2.5 <i>La situation actuelle (2013-2016)</i> .....	14
1.2.6 <i>L'austéricide et la crise sociale espagnole</i> .....	14
1.2.6.1 <i>Un taux de chômage élevé et les changements dans le marché de l'emploi</i> .....	15
1.2.6.2 <i>Les ménages espagnols en péril</i> .....	16
1.2.6.3 <i>Une augmentation des inégalités</i> .....	18
1.2.6.4 <i>La création de l'exclusion sociale</i> .....	19
1.3 LA NAISSANCE DE MOUVEMENTS DE CONTESTATION .....	20
1.3.1 <i>L'émergence des différentes Mareas colorées</i> .....	20
1.3.2 <i>Naissance du 15M sous Zapatero</i> .....	21

1.3.3 Le logement, un enjeu symbolique au cœur des revendications .....	23
1.3.4 Ralentissement des mouvements de protestations.....	25
1.4 LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE ESPAGNOLE SUR LE SOCIAL ET L'ÉTAT .....	25
1.4.1 Le social breakdown et le rôle de l'État.....	25
1.4.2 La place du commun : une réflexion essentielle quant à son évolution .....	26
1.4.3 Les politiques de la précarité : la précarité comme nouvelle norme sociale .....	27
1.4.4 Les cinq principales conséquences de l'austérité et de la dégradation des services de base .	27
1.5 LA PLACE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX AU SEIN DE LA CRISE .....	28
1.5.1 L'évolution du travail social en Espagne.....	28
1.5.2 Un portrait de la profession.....	31
1.5.3 La mondialisation, le néo-libéralisme et les enjeux contemporains pour la discipline .....	32
1.5.4 Le travailleur social et le contexte de crise .....	36
1.5.4.1 La Marea Naranja.....	37
1.5.4.2 La Plataforma de Defensa del Trabajo Social en Espana (PDTSE) .....	38
1.5.5 La place à prendre des travailleurs sociaux.....	40
1.6 LA QUESTION ET LES OBJECTIFS DE RECHERCHE .....	40
1.6.1 La question de recherche.....	41
1.6.2 Les objectifs de la recherche.....	41
1.6.2.1 Objectif général.....	41
1.6.2.2 Objectifs spécifiques.....	41
1.7 LA PERTINENCE SOCIALE DE LA RECHERCHE .....	41
<b>CHAPITRE 2 : PRÉSENTATION DU CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>43</b>
2.1 MICHEL DE CERTEAU, UNE COURTE BIOGRAPHIE.....	43
2.1.1 Michel de Certeau, le jésuite .....	43
2.1.2 Mai 68 et son impact sur le penseur .....	44
2.1.3 Le lègue du penseur.....	44
2.1.4 Michel de Certeau comparé à Foucault.....	45
2.2 L'INVENTION DU QUOTIDIEN, LA POLÉMOLOGIE DE L'INSTITUTION CONTRE L'ORDINAIRE DU QUOTIDIEN .....	46
2.2.1 Le contexte de l'œuvre .....	46
2.2.2 La résistance quotidienne de la personne ordinaire.....	48
2.2.3 Relation asymétrique, enjeux asymétriques.....	51
2.2.3.1 La stratégie, un outil de domination de l'espace .....	51
2.2.3.2 La tactique, gestion du temps et des opportunités .....	52
2.3 NOTRE LECTURE DU CONTEXTE ESPAGNOL SELON LES CONCEPTS DE L'INVENTION DU QUOTIDIEN .....	52

<b>CHAPITRE 3 : PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE DE RECHERCHE.....</b>	<b>55</b>
3.1 LE PARADIGME DE RECHERCHE.....	55
3.1.1 <i>Une position réaliste critique.....</i>	55
3.1.2 <i>Position du chercheur.....</i>	56
3.2 LA MÉTHODE DE RECHERCHE .....	57
3.3 POPULATION À L'ÉTUDE.....	58
3.3.1 <i>Les critères de sélection des participants .....</i>	58
3.3.2 <i>La stratégie d'échantillonnage .....</i>	59
3.4 LA STRATÉGIE DE RECRUTEMENT .....	60
3.5 LA COLLECTE DES DONNÉES .....	61
3.6 LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	63
3.6.1 <i>Processus de recrutement difficile.....</i>	63
3.6.2 <i>Saturation des données non atteinte et choix du terrain .....</i>	64
3.6.3 <i>Les subtilités de la langue espagnole .....</i>	65
3.7 LES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES.....	65
3.8 LA MÉTHODE D'ANALYSE DES DONNÉES .....	67
3.8.1 <i>Mode d'analyse retenu : l'analyse thématique .....</i>	67
3.8.2 <i>Les étapes de l'analyse thématique.....</i>	67
3.9 LES LIMITES DE LA RECHERCHE .....	68
<b>CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....</b>	<b>69</b>
4.1 LA REDÉFINITION DE L'ESPACE DE PRATIQUE : DES ESPACES DIVERSIFIÉS ET CHANGEANTS .....	69
4.1.1 <i>Une diversité de milieux et de pratiques .....</i>	69
4.1.2 <i>L'austérité et les pressions sur les travailleurs sociaux.....</i>	73
4.1.2.1 <i>Saturation du travail .....</i>	73
4.1.2.2 <i>Perte des acquis au niveau de l'emploi.....</i>	76
4.1.2.3 <i>Conséquences sur les OSBL.....</i>	77
4.1.2.4 <i>État psychologique des travailleurs sociaux suite aux modifications en lien avec l'austérité.....</i>	79
4.1.2.5 <i>Attitude des travailleurs sociaux face aux pressions de l'austérité.....</i>	80
4.1.3 <i>Regard sur la profession.....</i>	81
4.1.3.1 <i>Redéfinir la relation du travail social avec l'État .....</i>	81
4.1.3.2 <i>Faire de la place pour les travailleurs sociaux.....</i>	82
4.1.3.3 <i>Rôle de la formation académique des travailleurs sociaux.....</i>	83
4.2 LE CONTEXTE SOCIAL ESPAGNOL : COMPLEXE ET MULTIDIMENSIONNEL.....	84
4.2.1 <i>Conséquences du contexte sur la population .....</i>	84



4.2.1.1 Conséquences de la crise .....	85
4.2.1.2 Conséquences de l'austérité .....	86
4.2.1.3 Situation de vulnérabilité : facteurs de risques et facteurs de protection .....	87
4.2.1.4 Incapacité de se sortir de la vulnérabilité : une conséquence majeure .....	89
4.2.2 Démantèlement de l'État-providence et le rôle croissant de la charité .....	90
4.2.3 Conjoncture politique .....	93
4.2.3.1 Critiques du parti au pouvoir .....	93
4.2.3.2 Influence des lois .....	94
4.3 RÉACTIONS À L'AUSTÉRITÉ .....	96
4.3.1 Au niveau individuel .....	96
4.3.1.1 Pistes de solution .....	97
4.3.1.2 Obstacles .....	98
4.3.2 Au niveau collectif .....	100
4.3.2.1 Pistes de solution .....	100
4.3.2.2 Obstacles .....	102
4.3.3 Au niveau sociétal .....	105
4.3.3.1 Pistes de solution .....	105
4.3.3.2 Obstacles .....	107
<b>CHAPITRE 5 : LA DISCUSSION DES RÉSULTATS .....</b>	<b>110</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>XI</b>
<b>ANNEXE 1 : CHÔMEURS SELON LE SEXE, L'ÂGE, L'ÉDUCATION ET LA NATIONALITÉ (2006-2010) .....</b>	<b>XI</b>
<b>ANNEXE 2 : MANIFESTE DE LA MAREA NARANJA NATIONALE .....</b>	<b>XII</b>
<b>ANNEXE 3 : OBJECTIFS DE LA PDTSE (18/04/2015) .....</b>	<b>XVII</b>
<b>ANNEXE 4 : ANNONCE DE RECRUTEMENT EN FRANÇAIS .....</b>	<b>XVIII</b>
<b>ANNEXE 5 : ANNONCE DE RECRUTEMENT EN ESPANOL .....</b>	<b>XIX</b>
<b>ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN FRANÇAIS .....</b>	<b>XX</b>
<b>ANNEXE 7 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN ESPAGNOL .....</b>	<b>XXII</b>
<b>ANNEXE 8 : CERTIFICAT DE PARTICIPATION EN ESPAGNOL .....</b>	<b>XXIV</b>
<b>ANNEXE 9 : GUIDE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL .....</b>	<b>XXV</b>

**ANNEXE 10 : VALEURS PROFESSIONNELLES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX SELON L'OTSTCFQ ..... XXVIII**

## Liste des tableaux

**Tableau I.** Caractéristiques des milieux de pratique (p. 50)

**Tableau II.** Résumé des activités par nombre de participants (p. 51).

## Liste des abréviations, sigles et acronymes

**15M** : Mouvement anti-austérité créé le 15 mai 2011

**CGTS** : *Consejo General del Trabajo Social* (Conseil Général du Travail Social)

**DNI** : Document national d'identité

**FOESSA** : Fondation des études sociales et de sociologie appliquées

**OCDE ou *OECD*** : Organisation de coopération et de développement économique

**ONG** : Organisation non gouvernementale

**OSBL** : Organisme sans but lucratif

**OTSTCFQ** : Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

**PAH** : Plateforme des Affectés par l'Hypothèque

**PDTSE** : Plateforme de Défense de Travail Social en Espagne

**PIB ou *GDP*** : Produit intérieur brut

**PIGS** : Pays fortement endettés de l'Europe, composé du Portugal, l'Irlande, la Grèce et l'Espagne.

**PP** : Parti Populaire

**PSOE** : Parti Socialiste Ouvrier Espagnol

**SWAN** : Social Work Action Network

**UE** : Union européenne

**UdM** : Université de Montréal

**UGR** : Université de Grenade

## Remerciements

Tout d'abord, j'aimerais remercier grandement l'implication des participants à cette recherche, qui ont accepté de partager leurs expériences malgré des horaires de travail lourds et complexes. La passion que ceux-ci ont mise, et mettent au quotidien dans leur profession est fortement inspirante pour un aspirant travailleur social. Sans leur grande générosité, ce mémoire n'aurait pu exister.

J'aimerais remercier la professeure Rosana de Matos Silveira de l'Université de Grenade qui m'a accueilli dans sa merveilleuse ville à bras ouverts à grands coups d'éclats de rire, de cafés, de *tinto de verano* et de *shisha* (à ma requête). Sa grande hospitalité et sa bienveillance ont contribué au charme et au « je ne sais quoi » de cette ville sublime qui me marqueront à tout jamais.

J'aimerais remercier ma directrice de mémoire, la professeure Marie Lacroix de l'Université de Montréal. Son soutien, son esprit critique et son expertise ont représenté pour moi un véritable phare dans cette expérience, me guidant vers le droit chemin et m'évitant de tomber dans des pièges que je n'aurais jamais vus. Merci pour ton investissement, ta patience, ta compréhension et ton écoute !

J'aimerais également remercier ma petite famille. À Sarah, la femme de ma vie, qui m'a soutenu sans relâche, à travers le cyclone d'émotions que représente la réalisation une telle œuvre. Merci pour ton soutien émotif, financier, psychologique, pour tes lectures, tes corrections, pour ton amour. Sans toi, il n'y aurait pas eu ce mémoire. Sans toi, il n'y aurait pas non plus de moi. Merci également à ma fille, Satya, qui est née durant l'écriture de ce mémoire. Tu es un bébé parfait, sache-le (et maintenant tu en as la preuve écrite à tout jamais) ! Merci d'être autant extraordinaire, souriante, facile à vivre, curieuse, attachante. Merci de m'enseigner ce qu'est être un papa au quotidien.

Finalement, j'aimerais remercier cet enfant que j'ai perdu, cet enfant qui n'est jamais venu. Même si ce fut trop court, beaucoup trop court, je tenais à souligner ton existence, à ton passage et ton départ précipité dans la vie. En apprenant que tu existais, j'ai pleuré pour la première fois de bonheur et j'ai connu l'euphorie. Et c'est pourquoi qu'en apprenant ta mort, j'ai appris ce qu'était la désolation. Je veux néanmoins te célébrer, te remémorer. Je veux donc te dédier ce mémoire. Merci, pour tout.

# Introduction

Depuis 2014, le Québec a connu la « rigueur » (*La Presse*, 8/12/2014), terme utilisé par le premier ministre Philippe Couillard pour évoquer le concept d'austérité. Cette décision avait pour objectif de rétablir l'équilibre budgétaire en 2015 et en 2016 selon le premier ministre de la province (*Radio-Canada*, 20/05/2014). Les mouvements de protestation ont, quant à eux, opté pour l'emploi du mot *austérité* plutôt que *rigueur* afin de décrire les décisions du gouvernement. La mise en place des mesures d'austérité ne s'est pas déroulée sans heurt, comme en témoignent les nombreuses manifestations qu'elle a suscité. En effet, on compte notamment le vote de grève de 50 000 étudiants issus de soixante-sept associations étudiantes en guise de protestation, et ce pour une période de deux semaines (*Radio-Canada*, 23/03/2015). Cette grève étudiante a fait écho au mouvement de grève étudiant de 2012, lequel, à l'époque, s'insurgeait contre le même parti au pouvoir, mais sous un autre leadership. Il faut comprendre que le phénomène d'austérité a rapidement été associé, de façon juste quoiqu'incomplète (le terme austérité sera exploré et défini dans le chapitre 1) aux concepts des coupures dans les programmes, dans les institutions, ainsi qu'au sein des politiques sociales. Le gouvernement a fait la une des journaux à plusieurs reprises en annonçant différentes coupures dans différents secteurs. En effet, ce dernier a retranché 130 millions de dollars aux commissions scolaires, a fait subir des compressions budgétaires de 172 millions aux universités québécoises, a annoncé des coupures de 15 millions de dollars pour le programme d'aide sociale, a mis fin au tarif unique dans les garderies tout en majorant le coût de garde quotidien à 8\$ pour tout le monde (gain estimé à 308 millions de dollars pour l'État) et a fait subir des coupures de l'ordre de 23.7 millions de dollars dans le domaine de la santé publique (*Journal de Montréal*, 25/03/2015). Les valeurs précédentes sont présentées à titre d'exemple et ne représentent qu'un portrait partiel des coupures totales. Selon le site de l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques, la somme totale des coupures s'élèverait 4 024 027 000\$ entre 2014 et 2016 dans une multitude de programmes et d'institutions gouvernementales (IRIS, 2016).

De plus, l'austérité et ses impacts ne se sont pas limités au Québec. À l'instar de notre province, d'autres pays ont été heurtés de plein fouet par les mesures d'austérité bien avant qu'elles ne soient appliquées au Québec. Ce fut notamment le cas pour les pays représentés par l'acronyme *PIGS*. Comme le souligne le BBC, il s'agit d'un acronyme horrible : “*But this is how the financial*

*markets refer to the troubled and heavily-indebted countries of Europe - Portugal, Ireland, Greece and Spain*” (BBC, 11/02/2010). Ces derniers ont été contraints d'accepter un sauvetage financier, ou *bailout*<sup>1</sup>, afin de stabiliser leurs marchés et leur économie chambranlante. Ces *bailouts* impliquaient des mesures d'austérité exigées par les créanciers, entraînant des coupures importantes dans les programmes sociaux de ces pays.

Les mesures d'austérité imposées ont également eu des impacts significatifs à l'échelle sociale et à l'échelle humaine, créant ainsi de véritables histoires de misère humaine : une augmentation de 35% du taux de suicide en moins de deux ans en Grèce après 2010 (Rachiotis G, Stuckler D, McKee M, et col., 2014) et de 20% depuis le début de la crise économique en Espagne (Barbero, 2015). Les retombées de la crise économique et de l'austérité en Espagne ont amené plusieurs conséquences : un taux de chômage élevé (Barbero, 2015), un nombre record d'expulsion et de reprises de logements, une augmentation des inégalités (Del Pozo Sen et Martin Carretero, 2013) et l'augmentation de l'exclusion sociale (Strier, 2013).

En effet, alors que les pays du *PIGS* étaient aux prises avec de grandes difficultés économiques, des mesures d'austérité leur ont été imposées. Ces deux phénomènes ont contribué à l'instauration d'une dynamique perdante, pénalisant majoritairement la population issue de la classe moyenne et les personnes défavorisées. Qui plus est, non seulement, la crise économique a eu pour effet d'augmenter le nombre de personnes incluses dans ces populations, mais l'austérité a réduit davantage les effectifs et les ressources des services sociaux pour aider la population à faire face à leur nouvelle situation économique, créant ainsi une situation de double contrainte.

Cette situation de double contrainte soulève une question pertinente pour la discipline du travail social : comment les travailleurs sociaux, dont les impératifs professionnels sont axés sur le développement, la justice sociale et les droits humains compatibles à la *Déclaration des droits de l'homme* des Nations unies, peuvent-ils réagir face à cette situation ? Comment les travailleurs sociaux sur le terrain adaptent-ils leurs interventions, leurs méthodes et leurs procédures dans ce

---

<sup>1</sup> Définition de *bailout* : Décision des autorités publiques qui impose à certaines catégories de créanciers d'un établissement de crédit, selon un ordre préétabli, une diminution du montant des créances qu'ils possèdent sur celui-ci ou une conversion de ces créances en capital (Legifrance, 2016).

contexte de double contrainte ? Comment cette situation particulière affecte-t-elle leur profession, leur motivation, leur vision pour la discipline ?

Mon intérêt personnel pour cette recherche est né du mariage de la conjoncture politique québécoise, d'une opportunité d'étude et d'une curiosité intellectuelle. Au moment de l'élaboration des bases de cette recherche, le Québec traversait une période au cours de laquelle l'austérité était au cœur des préoccupations des Québécois. Bien que mû par ma volonté d'approfondir ma connaissance de cette problématique, force m'a été de constater que l'austérité était encore trop récente au Québec pour permettre une compréhension exhaustive du phénomène. J'ai donc opté pour une option me permettant de démystifier la genèse et l'évolution du phénomène d'austérité au sein d'une autre société. Lors de mes recherches préliminaires, j'ai constaté que le cas de l'Espagne semblait particulièrement intéressant. En effet, en plus d'avoir été particulièrement touchés par la crise économique et d'avoir connu des mesures d'austérité très sévères, les travailleurs sociaux du pays se sont mobilisés afin de créer la *Marea Naranja*, un mouvement populaire de professionnels des services sociaux et des utilisateurs de services dont la mission consiste à manifester contre les politiques de coupures du gouvernement. Grâce aux connaissances locales d'une professeure de l'Université de Montréal en Espagne, j'ai saisi une opportunité parfaite d'explorer l'application de l'austérité dans les milieux de pratique ainsi que la réaction des travailleurs sociaux. La politique d'austérité étant une réalité en Espagne depuis beaucoup plus longtemps qu'au Québec, j'ai estimé qu'il serait pertinent d'étudier le cas espagnol afin de saisir les mécaniques liées à l'austérité ainsi que les adaptations qu'elle sous-tend.

Tandis que la littérature s'intéresse généralement aux enjeux macroscopiques de l'austérité sur la discipline du travail social, aucune des études consultées ne s'est penchée sur son influence sur les pratiques microscopiques, c'est-à-dire sur le plan individuel, et sur le plan de la réalité de pratique quotidienne professionnelle des travailleurs sociaux. Les objectifs globaux de cette recherche sont donc de répondre aux questionnements soulevés précédemment sur la question de la double contrainte, de mettre en lumière le quotidien de pratique des travailleurs sociaux dans ce contexte, de comprendre les nouveaux défis qu'ils doivent surmonter et d'explorer les solutions qu'ils ont trouvées pour tenter de remédier à la situation. Pour ce faire, l'Espagne s'avérait un choix tout indiqué, puisqu'il fait partie de « l'infâme » *PIGS* et que des mesures d'austérité y ont été appliquées dès 2010. Afin de répondre à ces objectifs, il a été nécessaire de se familiariser avec l'environnement de travail où œuvrent les travailleurs sociaux espagnols, de comprendre de quelle



manière l'austérité a bouleversé cet espace et leur pratique, de connaître leur position face à ces chamboulements et d'explorer leurs réactions face à ces derniers.

Ce mémoire décrira de manière exhaustive la démarche de recherche visant à approfondir les ramifications du phénomène d'austérité en Espagne ainsi que les réactions des travailleurs sociaux espagnols. Il est divisé en cinq chapitres qui se concentrent sur différents aspects liés à cette recherche.

Le premier chapitre aborde la problématique à l'étude, c'est-à-dire qu'il décrit le contexte d'austérité ainsi que la problématique de double contrainte tel que vécue par la population et les travailleurs sociaux. Plus précisément, il se concentre sur la définition du concept d'austérité, de l'évolution de la crise économique espagnole et les réactions des gouvernements au pouvoir, les principaux mouvements de contestations nées contre les mesures d'austérité, la place des travailleurs sociaux au sein de ce nouveau contexte de crise et, finalement, il aborde la question et les principaux objectifs de recherche.

Le deuxième chapitre est consacré au cadre théorique retenu pour l'élaboration de cette recherche. Il s'agit des concepts retrouvés principalement dans l'œuvre *L'invention du quotidien* de Michel de Certeau. Les idées du penseur deviennent centrales pour décrire les « lunettes » théoriques retenues afin d'analyser les données obtenues sur le terrain de recherche. Pour ce faire, le chapitre commence par une biographie de l'auteur, pour ensuite décrire les principaux concepts *certaliens*<sup>2</sup>. Finalement, ce chapitre applique les concepts *certaliens* au contexte espagnol et établit les fondements sur lesquels seront basés l'analyse de la situation.

Le troisième chapitre traite sur la méthodologie. Le processus de recherche y sera exposé de manière exhaustive : le paradigme de recherche, la méthode de recherche, la population à l'étude, la stratégie de recrutement, la collecte des données, les difficultés rencontrées, les considérations éthiques, la méthode d'analyse des données et les limites de la recherche.

Le quatrième chapitre comprend la présentation des résultats. Les données obtenues lors des entrevues sont présentées. Le chapitre est divisé en quatre sections principales. La première section porte sur la description des milieux de pratiques des participants et des modifications

---

2 Mot utilisé par Pires Marques (2010) pour décrire l'héritage intellectuel de Michel de Certeau.

apportées par l'austérité. La deuxième section aborde le contexte espagnol, traitant des enjeux plus grands reliés à l'austérité. La troisième section évoque la position des travailleurs sociaux face à l'austérité. Finalement, la quatrième section se penche sur la réaction des travailleurs sociaux face à l'austérité.

Le cinquième chapitre contient la discussion des résultats. Après la présentation des données, il y aura une discussion entre les données obtenues, les objectifs de recherche et les concepts abordées dans le cadre méthodologique.

Finalement, la conclusion fait un retour sur les principaux éléments de cette recherche, passant de la problématique, la méthodologie ainsi que l'analyse réalisée des données et les éléments saillants qui émergés lors des entretiens et une ouverture.

# **Chapitre 1 : Présentation de la problématique**

Ce chapitre expose la problématique étudiée dans ce mémoire : la réaction des travailleurs sociaux espagnols dans le contexte de crise sociale suite à la crise économique et aux mesures d'austérité. La première section aborde le concept d'austérité et sa définition. La deuxième section détaille l'évolution de la crise économique en Espagne et l'application de l'austérité par les deux gouvernements au pouvoir. La troisième section fait état des mouvements de contestation qui ont émergé en guise de protestation aux coupures du gouvernement. La quatrième section aborde les conséquences de la crise espagnole sur la population. Finalement, la dernière section discute de la place des travailleurs sociaux espagnols au sein de ce contexte de crise.

## **1.1 L'austérité, un concept polysémique**

Avant d'aborder le cas de l'Espagne, des conséquences de l'austérité sur la population ou de la situation des travailleurs sociaux, il est important de définir ce qu'est l'austérité. Malgré son utilisation importante, la définition de l'austérité demeure ambiguë. Cette section s'attardera à exposer l'ambiguïté autour de l'austérité et à fournir malgré tout une définition.

### **1.1.1 Entre rigueur et austérité, là où le poids des mots importe**

Qu'est-ce que l'austérité ? Il est important de se pencher sur la question et sur le débat sémantique qui en a découlé : doit-on utiliser austérité ou politiques de rigueur ? Le mystère autour du concept d'austérité a mené en 2010 le dictionnaire Merriam-Webster (2014) à déclarer ce terme comme étant son mot de l'année.

La vérité sur l'austérité est qu'il n'existe aucune définition universellement reconnue. Jusqu'à ce jour, elle demeure fortement polysémique : certains préfèrent parler de la politique de la rigueur (comme pour le premier ministre du Québec) ou d'assainissement fiscal (FMI, 2014). Sémantiquement, toutefois, ces mots parlent : alors que rigueur est associé à une qualité dont tous les gouvernements devraient faire preuve, l'austérité représente plutôt un aspect plus sérieux et sévère qui implique une limitation. Mais, pour l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, la rigueur représente un euphémisme qui ne fait pas avancer le débat et qui nie cette réalité économique (Pineault, 2015).

Cependant, ce mémoire s'intéressera principalement aux conséquences sociales négatives et les effets sur les pratiques travailleurs sociaux de la crise espagnole et des coupures gouvernementales qui ont suivi, l'austérité sera donc le mot retenu.

### **1.1.2 Définir l'austérité**

La définition d'austérité retenue est celle de Suzanne J. Konzelmann, professeure associée du Département de la Gestion à l'Université de Londres :

*The term 'austerity' generally refers to forms of cutting-back on spending, notably (but not only) that of governments. From an economic policy perspective, austerity measures are usually implemented to reduce a country's current fiscal deficit – the difference between government spending and revenues– and to contain its mounting public debt. Austerity programmes therefore include some combination of measures to reduce public expenditure and to increase tax revenues and other government receipts (such as the selling-off of non-financial assets) (Konzelmann, 2014, p. 2).*

Plusieurs éléments se dégagent de cette définition. Toutefois, quelques choix ont été faits afin de préciser l'intérêt de recherche de ce mémoire. Premièrement, cette recherche s'intéressera exclusivement aux coupures gouvernementales et à leurs effets sans accorder beaucoup d'attention à la dimension d'augmentation des taxes incluse dans la définition. Ensuite, ce travail se concentrera principalement sur les coupures ayant un lien avec les services sociaux. Ces deux choix se justifient par le fait que cette recherche veut se concentrer sur les aspects de l'austérité qui concernent et affectent directement la discipline du travail social, notamment sur l'offre de services sociaux de l'État.

## **1.2 Comprendre la situation espagnole : de crise économique à crise sociale**

L'histoire récente de l'Espagne, suite à la crise économique mondiale de 2008 et l'instauration de l'austérité en 2010, a été particulièrement marquante, notamment à cause d'un taux de chômage faramineux pour les jeunes Espagnols de moins de 25 ans qui, en 2012, dépassait 52% (Laparra *et al.*, 2012), du nombre de reprises de maisons qui a plus que triplé et d'une augmentation importante du taux de suicide expliqué par ces reprises (Barbero, 2015). L'Espagne est l'un des pays européens qui a particulièrement été touché par cette crise, comme les pays du PIGS dont elle fait partie (en anglais : *Portugal, Ireland, Greece, Spain*). En plus d'une lourde crise économique, le gouvernement espagnol a imposé d'importantes mesures d'austérité

comparées aux autres pays à l'époque (FMI, 2014). Que s'est-il donc passé en Espagne ? La présente section du chapitre va décrire l'évolution de la crise économique espagnole et l'instauration de l'austérité par les deux gouvernements au pouvoir.

### 1.2.1 La chute d'un géant européen

L'Espagne est un géant européen : elle possède une économie cinq fois plus grande que celle de la Grèce et elle représente, à elle seule, 12% du produit intérieur brut (PIB) de la zone euro, et ce, avec une population deux fois plus grande que celles du Portugal, de l'Irlande et de la Grèce combinées (Karger, 2014). Néanmoins, suite à la crise économique mondiale de 2008, le gouvernement espagnol a dû dépenser plus de 219 milliards d'euros par le biais du *European Stability Mechanism*, du Trésor espagnol, du Fonds pour la Restructuration bancaire et du Fonds de garantie des dépôts, afin d'éviter la faillite des banques espagnoles (Barbero, 2015). Ce montant représentait à l'époque 18,5% du total du produit intérieur brut (PIB) du pays. Cet investissement avait pour objectif de stabiliser les finances publiques et d'augmenter la confiance des marchés internationaux :

*Spain's government might be able to cover the costs itself. It could inject as much as €100 billion, or 10% of GDP, into its banks and still keep sovereign debt below 100% of GDP. But if the problem turned out to be Irish in scale, it would need help; and anyway, putting money from European funds into Spain's banks would boost confidence more convincingly. If euro-zone countries collectively injected funds directly into Spain's banks, the rescue would do less harm to Spain's public finances, and the vicious link between the country's weakening banks and its worsening sovereign debt would be broken (The Economist, 2/06/2012).*

Les causes de la chute du secteur bancaire espagnol sont complexes. L'Espagne a connu une période de forte expansion économique entre 1995 et 2007, grâce notamment au marché immobilier et au secteur de la construction qui étaient en pleine ébullition (Garcia-Santana *et al.*, 2016). La crise de 2008, venant du marché des hypothèques de type *subprime*<sup>3</sup> des États-Unis, a créé une vague de complications sur les marchés internationaux, dont celui de l'Espagne. Le pays

---

<sup>3</sup> Le marché de l'hypothèque est passé d'un modèle où l'emprunteur avait un lien contractuel avec une banque à un modèle où la banque pouvait placer cet engagement sur un marché d'actions et acheté par des actionnaires. Afin de maximiser les profits, les banques ont commencé à offrir des hypothèques de plus en plus accessibles à des personnes qui présentaient un plus grand risque d'insolvabilité (Chomsisengphet et Pennington-Cross, 2006).

a vu la valeur de ses actifs chuter, ce qui a eu pour conséquence de réduire le prix des propriétés immobilières. De plus, il y a eu une augmentation des taux d'intérêt sur les prêts et, en parallèle, une difficulté accrue des prêteurs à rembourser leurs dettes à cause d'une économie nationale chambranlante. Même si les banques ont reçu de l'aide du gouvernement, les effets de la crise ne se sont pas faits attendre pour la population espagnole : *“In contrast to government support for banks, the reality for a declining middle class and the growing lower class is very different : unemployment and wage cuts”* (Barbero, 2015, p. 2)

Depuis, le géant européen peine toujours à se remettre de la crise de 2008. Que s'est-il donc passé ? Il est possible d'étudier la crise espagnole en deux temps : la première récession de 2008 à 2010 et la deuxième récession de 2010 à 2013.

### 1.2.2 La première récession espagnole (2008-2010)

La chute de *Lehman Brothers* le 15 septembre 2008, la quatrième banque d'investissement la plus importante aux États-Unis, a marquée symboliquement le début officiel de la crise de la bulle immobilière américaine, appelée aussi la crise des *subprimes*. Ces impacts se sont fait ressentir un peu partout à travers le monde. Néanmoins, l'Espagne au départ ne croyait pas être atteinte. En 2007, le Directeur du service des études de la Banque d'Espagne, J.L. Malo de Molina, a déclaré que : « Jamais nous n'avons parlé de bulle immobilière ni nous attendons à autre chose qu'une douce décélération [de l'économie] » [Traduction libre] (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p. 96). Le ministre de l'économie lui-même avait déclaré, quelques mois plus tôt, qu' : « [...] il n'y avait aucune raison de s'attendre à une forte piqure [conséquences] de la bulle immobilière, surtout si l'Euribor<sup>4</sup> continue d'augmenter » [Traduction libre] (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p. 58). Le cas de l'Espagne est singulier, car le pays n'a pas un problème de dettes ou de dépenses publiques exagérées. Le pays a tout simplement été victime de la crise économique internationale selon Karger :

*Spain exploded the myth that the Eurozone's debt problems resulted from too much borrowing and profligate public spending. Unlike its Southern European neighbors, Spain*

---

4 L'Euribor, ou le *Euro Interbank Offered Rate*, était un taux de référence quotidien basé sur la moyenne des taux d'intérêt des banques situées dans la zone euro sur les fonds non sécurisés aux autres banques (European Banking Federation, s.d.).

*had a balanced budget until the GFC [global financial crisis] in 2008. As its economy grew, its public debt to GDP ratio continued to fall (until 2007) unlike other Eurozone countries, including Germany. In large measure, Spain was a victim of the GFC and the collapse of the housing market which was driving its economic growth. (2014, p. 40)*

Toutefois, la situation a rapidement dégénéré suite à la crise immobilière et la crise économique mondiale de 2008. Le taux de chômage est passé de 8% à 14%, alors que l'indice boursier IBEX 35 (ou le *Spanish Exchange Index* représenté à la Bourse de Madrid) a perdu 40% de sa valeur en seulement un an (Garcia et Ruesga Benito, 2014).

Le Président du gouvernement espagnol et chef du PSOE (*Partido Socialista Obrero Español* ou Parti Socialiste Ouvrier Espagnol), José Luis Rodríguez Zapatero, a reconnu publiquement la situation en juillet 2008 (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Il n'utilise le mot crise pour décrire la situation économique de l'Espagne qu'un mois plus tard. En réponse à la situation, le gouvernement applique des mesures keynésiennes anticycliques<sup>5</sup> reposant sur trois piliers : une réduction des impôts et des transferts plus élevés des programmes sociaux (comme les prestations de chômage), une réduction des impôts *ad hoc* et un programme de dépenses discrétionnaires appelé le plan E, ou le *Plan Español para impulsar la economía y el empleo* (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Ces interventions ont été appuyées par la Commission Européenne qui elle-même présente le Plan Européen de Récupération Économique durant les derniers mois de 2008.

L'application des mesures keynésiennes a les effets escomptés : malgré une baisse du PIB en 2009, la plus marquée depuis la Grande Dépression des années vingt, l'économie espagnole se stabilise (Garcia & Ruesga Benito, 2014).

### **1.2.3 Virage à 180 degrés**

Cependant, il y a eu dissidence parmi les analystes économiques quant à l'application de ces mesures keynésiennes. L'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) a déclaré en octobre 2009 qu'il était « nécessaire de retirer à temps les stimulus fiscaux.

---

<sup>5</sup> Les mesures keynésiennes se basent sur la théorie de John Maynard Keynes où l'État représente notamment un acteur de régulation important dans la gestion des cycles économiques. Dans ce contexte, le gouvernement espagnol avait décidé d'alléger la fiscalité et d'augmenter ses dépenses afin de stimuler l'économie pour pallier à un mauvais cycle économique. En augmentant ses dépenses, l'État injecte plus d'argent dans son économie, ce qui a pour effet de stimuler l'activité économique de son territoire lors d'une récession ou lors d'une croissance très faible. (Keynesian economics, s.d.)

Même si les prévisions de la Commission continuent à indiquer que la récupération est en train de se renforcer et de se convertir en autosuffisance, la consolidation fiscale de tous les États membres de l'Union européenne devrait débuter en 2011 au plus tard » [Traduction libre] (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p.63). En mai 2010, l'OCDE a appelé tous les pays « qui n'avaient pas initié un processus de consolidation des finances publiques à le faire dès la prochaine année au plus tard » [Traduction libre] (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p. 63). Vers la fin de 2010, la peur d'une deuxième récession inquiète beaucoup de hauts placés.

C'est également en mai 2010 que les différents États membres de l'Union européenne s'entendent pour le développement d'un fonds de prévoyance pour aider les pays isolés des marchés financiers à condition que ces pays bénéficiaires du fonds mettent en place une politique de réduction de leur déficit. Cela a été un moment très important pour l'évolution de la situation espagnole car le gouvernement au pouvoir de l'époque (le parti socialiste, PSOE) et le parti qui lui a succédé (le parti populaire, politiquement conservateur, le PP) ont fait de la réduction du déficit espagnol une priorité politique. C'est à ce moment que le gouvernement délaisse les mesures keynésiennes afin de mettre en place ses politiques d'austérité.

## **1.2.4 L'austérité et la deuxième récession espagnole (2010-2013)**

L'application des mesures d'austérité mène le pays à une période de profonds et sérieux changements, dont la fin des mesures keynésiennes. Le pays connaîtra deux vagues d'austérité instaurées par les deux gouvernements au pouvoir.

### **1.2.4.1 Fin des mesures keynésiennes et chute du PSOE**

Les mesures d'austérité ne se font pas attendre et arrivent donc en Espagne dès le mois de mai 2010.

*C'est la politique de l'austérité à outrance, sous l'euphémisme de la « consolidation fiscale », qui se résume en la règle d'or de l'équilibre budgétaire que l'Allemagne oblige à inclure dans toutes les constitutions afin d'imiter la sienne. Cela eut un effet direct dans le cas espagnol puisque le 12 mai 2010 le président Zapatero [du PSOE] a annoncé au congrès qu'il suspendait par imposition européenne sa politique de stimulation fiscale (le tristement célèbre Plan E) pour la substituer par une coupure des dépenses publiques de 15 000 millions d'euros. [Traduction libre] (Calvo, 2013, p. 119).*



Enrique Gil Calvo (2013), professeur de sociologie de la Faculté des Sciences politiques et de Sociologie de l'Université Complutense de Madrid, stipule qu'il s'agit là d'un *giro copernicano* (volte-face); le gouvernement passe alors de son identité sociale-démocrate à une identité néolibérale. Le Président, José Luis Rodríguez Zapatero dit qu'il se voit contraint d'adopter de telles mesures. Ces mesures touchent de nombreux secteurs différents :

*Spain adopted austerity measures similar to other financially strapped Eurozone nations, including large spending cuts, a freeze on public sector salaries and hiring, a 5 percent cut in government worker pay, an increase in the retirement age to 67, a 28 percent increase in the tobacco tax, and higher taxes for the rich* (Karger, 2014, p. 40).

La réaction publique ne se fait pas attendre. Lors de la première vague d'application des mesures d'austérité, toutes les centrales syndicales font appel à une grève générale le 20 septembre 2010 (Calvo, 2013). Le 15 mai 2011, un mouvement de contestation important, le 15M, voit le jour (il sera abordé plus en détail dans la section 1.3.2) et vient chambouler l'ordre social et politique du pays. Environ une semaine plus tard, lors des élections municipales et régionales tenues le 22 mai 2011, le PSOE (parti au gouvernement) perd le pouvoir en faveur du parti conservateur (PP) : il s'agit d'une défaite historique. Enrique Gil Calvo, dit de la situation ceci :

*Le parti socialiste [PSOE] a vu disparaître le peu de crédibilité qui lui restait, symbolisant la complète délégitimation de la classe politique, perdant les élections générales du 20 novembre 2011 avec une défaite historique qu'il n'aurait pu récupérer. Et celui qui en est sorti vainqueur paradoxalement fut le PP, malgré son incarnation de tous les vices politiques dénoncés par le 15M (corruption et clientélisme, connivence avec l'élite financière, etc.) obtient la majorité absolue* [Traduction libre] (2013, p. 181).

#### **1.2.4.2 Ascension du PP et de Mariano Rajoy**

Cette chute de l'appui du peuple espagnol à Zapatero a favorisé l'ascension du chef de l'opposition, Mariano Rajoy du *Partido Popular* (Parti Populaire) ou le PP. Celui-ci blâme le gouvernement de Zapatero et le PSOE pour leur mauvaise gestion de la crise économique ; une vision partagée par l'électorat espagnol. Rajoy a donc fait de la lutte contre la crise économique son cheval de bataille électoral et devient le nouveau président de l'Espagne le 20 novembre 2011.

Dès son arrivée au pouvoir, le gouvernement de Rajoy, qui jouit d'une majorité absolue, a publiquement annoncé qu'il réduirait les dépenses publiques de 16,5 milliards d'euros. Le changement de gouvernement n'a pas eu de grands effets pour augmenter la confiance des marchés envers l'Espagne, démontrant que le centre de décision est véritablement à Bruxelles et non à

Madrid (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Le nouveau président a même déclaré, avant d'être officiellement au pouvoir, que l'Espagne n'a « pas d'autre choix que d'adopter l'austérité et de respecter les objectifs de déficit mis en avant par l'UE » [Traduction libre] (*The Guardian*, 19/12/2011).

#### 1.2.4.3 L'austérité instaurée par le PP

Rajoy met donc en place, dès décembre 2011, une coupure de 8,9 milliards d'euros dans tous les départements gouvernementaux (*El Pais*, 31/12/2011). En février 2012, il fait passer une réforme du travail qui a pour principal objectif de faciliter la procédure de licenciement et les réductions salariales, alors que 6 millions de personnes, à savoir 27% de la population active, sont en situation de chômage (Calvo, 2013). En avril de la même année, il annonce une coupure de 10 milliards d'euros dans le secteur de la santé et de l'éducation (Calvo, 2013).

En mai 2012, la banque *Bankia*<sup>6</sup> annonce sa chute éminente et elle devient partiellement nationalisée le 25 mai en demandant 19 milliards d'euros pour son sauvetage. Le gouvernement formule donc une demande d'aide officielle le 9 juin 2012 afin d'obtenir un *bailout* (sauvetage financier) de 100 milliards d'euros (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Ensuite, le gouvernement du PP met en place la deuxième vague d'austérité :

*In 2012 the conservative government of Mariano Rajoy acceded to the pressure by Berlin and Brussels and introduced another round of austerity measures that raised taxes, and cut spending on healthcare, education, and social services. Similar to Greece, Spain has experienced widespread anti-austerity protests with makeshift tent cities organized by young 41 people fearing a grim future of unemployment.* (Karger, 2014, p. 40).

En plus des coupures, le gouvernement établit une réforme de la Loi de la Dépendance (*Ley de la Dependencia*), la première loi de protection sociale d'envergure nationale pour l'aide aux personnes en situation de perte d'autonomie. Cette réforme a représenté un véritable revers pour les bénéficiaires désireux d'y souscrire.

---

<sup>6</sup> *El caso Bankia*, ou le « cas Bankia », représente un enjeu majeur dans la crise économique et les mesures d'austérité en Espagne. Bankia a été formée en décembre 2010 après un effort de consolidation de sept banques régionales. Elle a dû, en 2012, être partiellement nationalisée afin d'éviter son effondrement. L'institution bancaire a été sévèrement attaquée pour son manque de transparence et la désinformation qu'elle a propagée (Romero-Rodriguez & Iguaded, 2015).

*The priority of austerity policies meant a serious setback for the implementation of the [Dependence Law] and required important structural changes to the [long-term care] system similar to what existed before the implementation of this law. New restrictive measures were introduced for moderate dependants. In order to receive benefits by January 2013, they had to have been assessed for their level of dependency before the end of 2011. Individuals considered moderate dependents that missed this deadline had to wait until January 2014 to be eligible to receive any reinstatement of benefits (Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016, p. 251).*

### **1.2.5 La situation actuelle (2013-2016)**

Le contexte politique espagnol actuel est l'un des plus complexes depuis l'instauration de la démocratie. Les élections du 20 décembre 2015 ont démontré à quel point le pays est divisé car elles ont abouti par l'élection du parlement le plus fragmenté de l'histoire du pays. Les deux puissances traditionnelles, le PP et le PSOE, ont connu toutes deux de lourdes pertes durant les élections. La présence d'un nouveau parti, le *Podemos* (Nous pouvons), est venue brouiller les cartes : ils ont impressionné en remportant 69 sièges lors de leur première élection (*The Guardian*, 21/12/2015). Ces élections ont marqué la fin du traditionnel bipartisme espagnol jusqu'alors dominant, notamment en raison de la popularité grandissante du *Podemos* et du parti *Ciudadanos* (Citoyens) et de la perte d'attrait de l'électorat pour les deux grands partis d'antan (*Le Monde*, 22/12/2015). Aucun des partis n'a donc pu obtenir la majorité. Même en créant des alliances avec de plus petits partis aux tendances idéologiques similaires (PP avec le parti *Ciudadanos*, le PSOE avec *Podemos*), aucune alliance n'a offert une majorité à l'assemblée.

Suite aux élections de décembre 2015, l'Espagne demeure sans gouvernement. Le roi Felipe VI a exigé des partis qu'ils réalisent des ententes de coalition, sans quoi il y aurait de nouvelles élections en juin 2016 (*Reuters Canada*, 21/04/2016). Néanmoins, les élections du 26 juin 2016 n'ont pas abouti à nouveau à une stabilité politique, puisqu'aucun parti n'a réussi à obtenir une majorité encore une fois (*The Guardian*, 27/06/2016). Ce n'est que vers la fin du mois d'octobre 2016 que Mariano Rajoy, chef du PP, a repris le pouvoir suite à l'abstention du vote du parti principal d'opposition, le PSOE, afin d'éviter une troisième élection (*The Guardian*, 29/10/2016). Ceci met donc fin au “*most dramatic political upheaval since its return to democracy more than four decades ago*” (*The Guardian*, 29/10/2016).

### **1.2.6 L'austéricide et la crise sociale espagnole**

Les impacts des mesures d'austérité sont décrits par le professeur de sociologie Enrique Gil Calvo :

*[...] les trois années passées depuis la deuxième récession, étant elle-même la conséquence de la politique d'austérité à outrance décidée et imposée par le Conseil européen en mai 2010, sont nommées sous le néologisme de l'austéricide, étant donné le grave coût humain des politiques de coupure des dépenses publiques en santé, éducation, pensions et services sociaux (Stuckler et Basu, 2013). En effet, cette politique d'austérité est extraordinairement opaque, car elle possède un agenda secret comme le démontre l'obtention de résultats contraires à ceux recherchés. Au lieu de résoudre la crise, [la politique d'austérité] l'aggrave plus encore, appauvrissant ainsi la majorité de la population [Traduction libre] (2013, p. 14-15).*

De plus, l'austérité en Espagne est critiquée : alors que les transferts publics et les services publics de l'État-providence espagnol représentaient 21% du PIB du pays, la moyenne de l'EU-15<sup>7</sup> était de 27%. La réduction des dépenses de l'État-providence semblait exagérée, puisque le pays avait déjà un taux de dépenses beaucoup plus faible que la moyenne européenne (Navarro, Torres Lopez & Garzon Espinoza, 2011). C'est notamment le cas pour le chômage : l'Espagne dépensait 3.6% de son PIB en 2011, alors que la moyenne de EU-27 était de 5.2% (Laparra *et al.*, 2012).

Gil Calvo parle d'*austéricide*, un néologisme pour dénoncer le coût humain des politiques d'austérité. Au lieu de protéger la population des effets pervers de la crise économique selon une logique keynésienne, le gouvernement décide plutôt de couper dans son déficit. La crise et les mesures d'austérité ont provoqué ou renforcé quatre conséquences pour la population : un taux de chômage fulgurant, les attaques contre les ménages espagnols, l'augmentation des inégalités et une augmentation de l'exclusion sociale.

#### **1.2.6.1 Un taux de chômage élevé et les changements dans le marché de l'emploi**

Depuis le début de la crise économique en 2008, le taux de chômage espagnol est passé de 11% à 27.2% en 2013 (Barbero, 2015). Il était estimé en 2012 que 3 millions de chômeurs vivaient dans des conditions de pauvreté extrême (Caritas, 2012, cité par Abad Miguélez & Martin

---

<sup>7</sup> “[Le UE-15] was the number of member countries in the European Union prior to the accession of ten candidate countries on 1 May 2004. The EU15 comprised the following 15 countries: Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Portugal, Spain, Sweden, United Kingdom” (OCDE, 2007).

Aranaga, 2015). L'ampleur de cette situation est dramatique : on parle de l'exclusion du marché du travail d'une part importante de la société. Le taux de chômage moyen de l'Union européenne pour la même période était de 10%, alors que seule la Grèce avait un taux de chômage plus important à 31% (Anton Moron, 2012). Il est possible de comparer les taux de chômage entre 2006 et 2010 : on constate que celui de l'Espagne est systématiquement plus élevé que celui de 3 autres pays de comparaison (Annexe 1).

Une industrie est particulièrement touchée : celle de la construction. “*In Spain, 45% of construction sector jobs disappeared between 2008Q1-2011Q1<sup>8</sup> (1.15 million jobs)*” (EuroFound, 2011, p. 3). Toutefois, l'Espagne fait les manchettes pour un indicateur beaucoup plus inquiétant : le taux de chômage chez les jeunes de moins de 25 ans est de 52% en 2012 (Laparra *et al.*, 2012), donc plus du double par rapport aux taux de chômage national.

La crise espagnole a également changé la structure du travail : ce sont des contrats temporaires, sans sécurité d'emploi, qui ont agi comme amortissement de l'emploi, représentant jusqu'à 90% des emplois éliminés (Vaughan et Whitehead, 2011, cité dans Laparra *et al.*, 2012). Il y a également le phénomène du chômage *hyper cyclique* pour les minorités (immigrants et différents groupes ethniques) : le chômage augmente de façon vertigineuse durant la récession et diminue de façon rapide en période de récupération (Hogarth *et al.*, 2009, cité dans Laparra *et al.*, 2012).

#### **1.2.6.2 Les ménages espagnols en péril**

La conjoncture politique et économique de l'Espagne a un impact profond sur les ménages espagnols notamment sur trois aspects : au niveau du nombre d'expulsions de logements, la perte du pouvoir d'achat et la réorganisation des responsabilités familiales.

Le nombre d'expulsions de logements (reprises de propriétés liées à des défauts de paiement concernant des ententes d'hypothèques rattachées à des maisons) est passé de 20 549 à 67 189 par année (Barbero, 2015). De plus, les ménages vivant sous le seuil de la pauvreté sont passés de 20,4% en 2012 à 22,2% en 2013 (Instituto Nacional de Estadística, 2015). Depuis 2009,

---

<sup>8</sup> Q1 représente le premier quart de l'année, donc le premier quart de 2008 au premier quart de 2011.

les ménages espagnols ont connu une baisse de leur revenu moyen chaque année, passant de 29 634 euros jusqu'à 26 154 euros en 2013 (Instituto Nacional de Estadística, 2015).

Au niveau du pouvoir d'achat, la population espagnole n'a également pas été épargnée. Les revenus par ménage sont passés de 30 045 euros en 2008 à 26 665 euros en 2012 (INE, 2014, cité dans Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015). Le seuil de risque de pauvreté pour la même période est passé de 7980 euros par adulte à 7355 euros. Selon le rapport *Desigualdad y Derechos Sociales : Análisis y Perspectivas 2013* (Inégalité et droits sociaux : Analyse et perspectives 2013) préparé par la Fondation FOESSA, les salaires espagnols auraient régressé à leur niveau de 2001 avec une moyenne annuelle de 18 500 euros (FOESSA, 2013). Cela s'accompagne d'une double perte du pouvoir d'achat pour la population : une baisse d'environ 4% pour le revenu moyen et une augmentation d'environ 10% des prix à la consommation depuis 2008.

*This [double loss of purchasing power] has, in turn, lead FOESSA (2013) to categorize 21.8% of the population as living in 'relative poverty' (defined as earning less than the average costs of living), and 6.4% as experiencing 'severe poverty' (defined as an inability to pay for, or access, basic goods) (Barbero, 2015, p. 271).*

Les ménages espagnols vivent des difficultés à affronter les aléas de la vie : en 2012, 20,3% d'entre eux disent avoir « beaucoup de difficulté » à arriver à la fin du mois. Pour la même année, 41% des ménages affirment ne pas pouvoir faire face à des dépenses imprévues et 9,3% ont du retard sur leur paiement de logement (loyer ou hypothèque) (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015).

La famille espagnole a assumé un rôle de support, justifié selon la logique d'aide familiale « traditionnelle » afin de contrebalancer un moindre investissement de l'État-providence (FOESSA, 2014). La réorganisation des responsabilités familiales afin de pallier aux impacts négatifs de la crise économique a affecté les ménages espagnols. Beaucoup de jeunes sont retournés chez leurs parents ou alors n'en sont jamais partis (Laparra *et al.*, 2012). Les façons de contribuer au budget a changé la dynamique de l'unité familiale, en changeant les attentes quant aux expectatives budgétaires de chacun des membres, notamment par le retour au travail dans les commerces familiaux afin de maintenir les liens de solidarité et d'assurer une stabilité économique (Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016). Le rôle des grands-parents a également changé. Alors qu'en 2009 seulement 15.1% d'entre eux utilisaient une partie de leur pension de retraite afin d'aider un membre de leur famille, ce taux a bondit à 40.4% en 2013 (Deusdad,

Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016). Dans certains cas, des ménages où tous les membres sont au chômage réussissent à survivre en utilisant les fonds de retraite d'un membre âgé de la famille et il est estimé en 2013 que 300 000 ménages utilisaient cette stratégie (Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016). Certains travailleurs sociaux espagnols ont même avancé que le gouvernement comptait trop sur ces pensions : *“The government is relying too much on families and [requiring] older people who had some savings for their retirement [to use it now]”* (Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016, p. 255).

### 1.2.6.3 Une augmentation des inégalités

Toutefois, tous les Espagnols ne vivent pas les effets de la conjoncture de la même façon : il y a une dégradation des conditions de vie de la population au profit d'une plus grande iniquité sociale. Simultanément à l'augmentation du taux de chômage et du nombre d'expulsions, le nombre de millionnaires au pays est passé de 127 100 à 161 400 en 2013 (Barbero, 2015).

Ce constat est appuyé par l'indice de GINI (du nom de son créateur, Corrado Gini) qui évalue la répartition des revenus entre tous les citoyens de la population<sup>9</sup>. Or, dans la situation de l'Espagne, le coefficient de GINI est passé de 0.313 à 0.34 entre 2007 et 2011, alors que ce même coefficient est passé de 0.306 à 0.307 pour la moyenne de l'Union européenne (Del Pozo Sen & Martin Carretero, 2013). À titre de comparaison, le coefficient de GINI mondial est de 0.39, mais cela est notamment explicable par le fait que des pays ayant des économies puissantes, comme les États-Unis (0.416 en 2007), la Russie (0.393 en 2007), la Chine (0.426 en 2008), l'Inde (0.339 en 2009) et le Brésil (0.552 en 2007) (Banque mondiale, s.d.) entretiennent un niveau d'inégalité beaucoup plus élevé que la moyenne européenne (Anton Moron, 2012).

Une autre statistique vient corroborer la dégradation des conditions de vie de la population et l'augmentation des inégalités : celui du ratio S80/S20<sup>10</sup> (Anton Moron, 2012). En Espagne, ce

---

9 Selon ce coefficient, plus celui-ci se rapproche de 1 (ou de 100, tout dépend de la façon dont il est présenté), plus la répartition des revenus est inégale ; plus il se rapproche de 0, plus la répartition est égale (Institut national de la statistique et des études économiques, s.d. a). Il faut comprendre que le coefficient de GINI n'est pas un indice qui démontre la richesse globale d'une société, mais comment celle-ci se rapproche de l'égalité ou de l'inégalité quand il s'agit de la redistribution de la richesse créée collectivement (Institut national de la statistique et des études économiques, s.d. a). Bref, il s'agit d'un indice qui évalue plus la redistribution de la richesse que sa somme totale.

10 Ce ratio « rapporte la masse des revenus détenue par les 20% d'individus les plus riches à celle détenue par les 80% des personnes les plus pauvres » (Institut national de la statistique et des études économiques, s.d. b).

ratio est passé, suite à une relative stabilité depuis l'an 1999, de 5.4 en 2008 à 6.9 en 2010 (Anton Moron, 2012). C'est donc dire que les 20% les plus nantis de l'Espagne détiennent jusqu'à 6.9 fois le revenu des 80% les moins nantis, ce qui représente un gain de 150% en seulement deux ans. Pour l'UE-15, ce ratio est resté relativement stable, passant de 4.9 à 5 pour ces mêmes années (Anton Moron, 2012). Au final, le ratio S80/S20 démontre que soit les riches sont devenus plus riches, soit les pauvres sont devenus plus pauvres, ou alors que la situation implique un peu de ces deux scénarios. Ce ratio est retombé à 6.3 en 2013 en Espagne (Pordata, s.d.).

#### 1.2.6.4 La création de l'exclusion sociale

La crise financière et les mesures d'austérité qui l'ont suivi ont des impacts qui dépassent la sphère économique. Elle affecte directement les conditions de vie et les relations des citoyens, tout en augmentant le risque de vulnérabilité sociale et la chute de la cohésion sociale (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015).

Selon Strier (2013), professeur associé à l'École de Service Social de l'Université de Haifa, la crise économique mondiale a renforcé la création de quatre processus d'exclusion sociale. Il stipule que l'exclusion sociale est définie comme étant *"a form of social inequality expressed in multilayered deprivation, a low level of social, political, economic participation and a deteriorating sense of identification with the norms and values of the mainstream"* (Silver et Miler, 2006, cité dans Strier, 2013, p. 345).

Le premier processus d'exclusion sociale décrit par Strier est celui de l'isolement (2013). La crise a intensifié l'exclusion des populations déjà isolées. En plus de l'emprisonnement dans la pauvreté ou l'extrême pauvreté, ces populations vivent une stigmatisation, amenant à la création d'une image « anormale » de celles-ci.

*For example, some persistent public images around the financial crisis in Greece and Spain tend to link the crisis with the supposedly lax work ethic of the Greek and Spanish people. This is a clear example of isolation by stigmatization. Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) data show that Greek workers worked in 2011 on average 2032 hours a year, which is almost 700 hours more than the average German workers, and Spanish workers worked 1690 hours, almost 300 hours more than workers in the Netherlands* (Strier, 2013, p. 346).

Le deuxième processus d'exclusion sociale est celui de la dépendance. La crise économique mondiale a sérieusement affecté la capacité des familles et des communautés à



répondre à leurs besoins de base, ce qui a mené à une augmentation de leur dépendance envers les services sociaux (McLeod, 2010, cité dans Strier, 2013). En contrepartie, les États ont répondu par des mesures d'austérité : sur les 128 pays étudiés par l'UNICEF, 90 d'entre eux ont répondu à la crise par des mesures d'austérité en 2011 ou planifiaient de le faire en 2012 (UNICEF, 2011, cité par Strier, 2013).

Le troisième processus est celui de la privation multiple, qui implique la carence en nécessités de base sur plusieurs plans, comme le revenu, l'employabilité, la santé, l'éducation, la formation, le logement, le milieu de vie ou la sécurité personnelle (Communities and Local Governments, 2011, cité par Strier, 2013).

Le dernier processus est l'oppression internalisée. L'oppression internalisée est l'incorporation et l'acceptation par les individus marginalisés des préjugés de la partie dominante de la société contre ceux-ci (Strier, 2013). Elle peut se manifester au moyen du *“self-hatred, concealment, feelings of inferiority, resignation, isolation, powerlessness, and gratefulness for mere survival”* (Tappan, 2006, cité dans Strier, 2013).

## **1.3 La naissance de mouvements de contestation**

L'instauration des mesures d'austérité fait émerger différents mouvements de contestation, autant sous le PSOE de Zapatero que sous le PP de Rajoy. Cela a mené à un cycle de contestation qui a duré de 2010 à 2014 en Espagne (Luque Balbona & Gonzalez Begega, 2016). Ces mouvements de contestation ont mis en avant la dépendance grandissante de l'Espagne face aux grands pouvoirs financiers et aux politiques d'austérité imposées au pays par des centres de pouvoir qui semblent inaccessibles aux citoyens moyens (Garcia & Ruesga Benito, 2014). De plus, ces mouvements ont voulu dénoncer, par le biais de manifestations, de sensibilisation et d'éducation populaire, ce qui est perçu comme étant le démantèlement final de l'État-providence (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Il faut mentionner que les mesures de contestations sont surtout demeurées au plan national et non à l'échelle européenne (Luque Balbona & Gonzalez Begega, 2016).

### **1.3.1 L'émergence des différentes *Mareas* colorées**

Selon Luque Balbona & Gonzalez Begega (2016), tous les deux professeurs au Département de sociologie de l'Université d'Oviedo, les *Mareas* (des groupes de protestation des

coups provenant de différentes parties du secteur public) représentent une expérience innovatrice de mobilisation du secteur public contre l'austérité en regroupant les syndicats, les professionnels et les utilisateurs de services. « En incorporant l'intérêt des utilisateurs, [les *Mareas*] ont pris la forme d'une stratégie de résistance civile face à la perte de qualité des services publics et la dégradation des droits sociaux » [Traduction libre] (Luque Balbona & Gonzalez Begega, 2016, p. 16). Chacune des *Mareas* a choisi une couleur différente<sup>11</sup> afin de représenter leur cause. Les *Mareas* ont vu le jour lors de la première grève générale du secteur public le 8 juin 2010, suite aux premières mesures d'austérité instaurées par le gouvernement de Zapatero le 12 mai 2010 (Luque Balbona & Gonzalez Begega, 2016). La grève générale du 8 juin marque officiellement le début du cycle de protestation contre les mesures d'austérité.

Avec les manifestations du 15M du 15 mai 2011, les *Mareas* colorées ont joint l'effort de protestation afin de promouvoir différents enjeux sociaux de différentes institutions du secteur public.

*L'ensemble des mobilisations qui ont attiré les marées citoyennes ont placé la politisation des droits citoyens de base comme la pierre angulaire de leurs revendications. Après le caractère offensif et orienté vers l'approfondissement démocratique du système politique que sont arrivées à condenser les différentes assemblées du 15M, les Marées - bien que leur origine organisatrice se situe quelques années auparavant - surgissent avec un caractère défensif face à ce qui commence à être visualisé comme le démantèlement final de l'État-providence* [Traduction libre] (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p. 99).

Les protestations des *Mareas* s'intensifient durant l'automne de 2011 avec le changement de gouvernement et l'augmentation des coupures, notamment avec la disparition de la paie supplémentaire de Noël des fonctionnaires. Elles organisent différentes grèves, au niveau national ainsi qu'au niveau des administrations autonomes au cours de 2012 et 2013.

### **1.3.2 Naissance du 15M sous Zapatero**

---

<sup>11</sup> La marée jaune défend le service des bibliothèques publiques, la marée bleue défend la vision de l'eau comme un bien commun et un service public, la marée blanche défend la santé publique contre les coupures et les efforts de privatisation, la marée grenat défend les Espagnols émigrés à cause de la crise, la marée orange défend les services sociaux, la marée noire défend les fonctionnaires et se bat contre la corruption, la marée rouge lutte contre le chômage, la marée verte est contre les coupures en éducation et pour une éducation publique, finalement la marée violette est un mouvement contre les coupures dans les politiques d'égalité (15media.org, s.d.).

Un an après la volte-face idéologique du gouvernement Zapatero imposée par les puissances européennes et l'application de coupures, l'une des plus importantes manifestations du pays a eu lieu le 15 mai 2011 et a donné naissance au regroupement du 15M (pour 15 mai). Composés de groupes hétérogènes (comme *¡Democracia Real YA!*, *#NolesVotes* et *Juwendud sin Futuro*, la PAH) (Barbero, 2015), les mouvements de manifestation du 15M, selon certains auteurs, a inspiré l'émergence des mouvements *Occupy* nord-américains et britanniques (Garcia & Ruesga Benito, 2014). L'intérêt de la nation espagnole pour le mouvement a été impressionnant. En juin 2011, 50,2% de la population espagnole a mentionné avoir beaucoup ou énormément d'intérêt pour le 15M et la majorité des personnes questionnées ont déclaré avoir une opinion positive pour le mouvement (Pereda, Actis & de Prada, 2012).

Il faut comprendre que la tension était particulièrement élevée le 15 mai 2011 : le taux de chômage était de 20% dans la population générale et atteignit plus de 50% chez les jeunes. Il y a eu une augmentation des cas médiatisés de *desahucidos* (expulsions et reprises de logements) ainsi que l'exposition publique de plusieurs cas de corruption (Garcia & Ruesga Benito, 2014, p. 102). La force du mouvement 15M vient de la rencontre de deux groupes qui se sont mutuellement vivifiés : la jeunesse indignée, qui vivait un « déclassement » de leur classe sociale à cause de la crise, et des mouvements sociaux alternatifs qui se considèrent fièrement anticapitalistes (Pereda, Actis & De Prada, 2012).

Le mouvement du 15M prend une ampleur nationale, gagnant plus d'une cinquantaine de villes espagnoles. Des manifestants occupent la *Puerta del Sol* à Madrid et la *Plaça Catalunya* à Barcelone. Ils sont nommés comme étant les *Indignados* (les Indignés). Une véritable vague d'activisme, qui semblait jusque-là disparue en Espagne depuis les années 1980 (Garcia & Ruesga Benito, 2014), envahit le pays, propulsée par l'utilisation des réseaux sociaux, des nouvelles technologies et des valeurs de démocratie participative. Le 20 mai, les manifestations se sont auto-désignées comme étant l'Assemblée du Soleil (*Asamblea del Sol*, en lien avec l'occupation de la *Puerta del Sol*) et ont exprimé leurs premières revendications politiques :

*[...] réformes de la loi électorale et de la loi des partis, exigence d'une transparence accrue et lutte contre la corruption, séparation des pouvoirs et promotion d'une démocratie participative, l'implantation de la taxe Tobin (créée par l'économiste James Tobin, il s'agit d'une taxe sur le change de devises liquides afin de limiter le profit sur le marché des devises internationales) et une taxe sur les banques, droits à une habitation digne, le développement des énergies renouvelables et la fermeture de centrales nucléaires, une*

*séparation entre l'Église et l'État, coupure dans les dépenses militaires et récupération de la mémoire historique* [Traduction libre] (Calvo, 2013, p. 177).

Le mouvement du 15M aurait eu un impact décisif sur la chute du gouvernement de Zapatero, alors que le parti de ce dernier a vécu une défaite historique lors des élections municipales et régionales une semaine après la naissance du mouvement. Celui-ci s'est décentralisé le 28 mai afin de migrer vers d'autres quartiers et villes de l'Espagne et s'est dissous le 12 juin 2011 (Calvo, 2013).

### **1.3.3 Le logement, un enjeu symbolique au cœur des revendications**

Puisque la crise de 2008 est surnommée la crise de la bulle immobilière, le logement et l'habitation a représenté un enjeu symbolique pour les mouvements de contestation. À cette époque, les reprises de propriétés pour cause de défaut de paiement sont des choses courantes : celles-ci s'élèvent à un peu moins de 320 000 reprises, au total, entre 2008 et 2013. Cependant, les chiffres ne semblent pas unanimes quant au nombre total d'évictions. Selon la *Plataforma de Afectados por la Hipoteca* (Plateforme des Affectés par l'Hypothèque, ou PAH), il y a une différence de plus de 67% du nombre d'évictions selon les sources consultées (Colau & Alemany, 2013). Les *Services communs*, qui recensent les évictions, ont rapporté 216 418 évictions entre 2008 et 2012. Néanmoins, le *Consejo General del Poder Judicial* (Conseil Général du Pouvoir Judiciaire), affirme que ce serait plutôt les chiffres fournis par les tribunaux de première instance qui seraient plus fiables. Pour la même période, soit de 2008 à 2012, ces tribunaux ont plutôt recensé 362 776 évictions, ce qui représente une différence de 146 358 évictions, soit les 67% mentionnés précédemment par rapport aux chiffres des Services communs (Colau & Alemany, 2013). Quoiqu'il en soit, le nombre d'évictions est tellement important que Barbero (2015, p. 3) dit de la situation que : “*this [total number of evictions] has led to the creation of a new class of people in a state of emergency: the desahuciados (evicted).*”

Au début des reprises de logements en 2008, les *desahuciados* ont premièrement réagi à leur situation de façon individuelle (Barbero, 2015). Certaines personnes, en situation d'expulsion, sont allées jusqu'à s'enchaîner à leur maison, ou alors à leur banque, afin de protester contre leur situation et de rendre public leur désespoir. Néanmoins, certains individus ont opté pour des solutions plus tragiques :

*Sadly, however, the option of suicide has also emerged as a response to eviction. Although it is hard to prove a causal relationship between suicide and the financial crisis, anecdotal evidence shows that events such as eviction may act as a trigger for suicide, since the death of the debtor can terminate the debt and/or lead to the payment of insurance benefits to families. There are specific examples of suicide that can be directly linked to evictions: Francisco José Lema Bretón first attempted suicide outside a bank by stabbing a knife into his own neck, but survived. He then joined the platform Stop Desahucios in Cordoba, who helped him to receive rental assistance for housing. However, the bank continued its pressure until he finally threw himself from a fourth floor window (Barbero, 2015, p. 274).*

La population espagnole s'est insurgée contre les vagues de suicides qui ont suivi les reprises des banques. Une vague de suicides, étant attribuée à ces reprises de maisons, a été dénoncée comme étant des "meurtres" dont les banques, et les politiciens seraient les principaux complices (*Reuters*, 12/11/2012). Dès lors, il y eut la création, en 2009, de la PAH qui eut pour mandat de défendre les individus et les familles qui souffraient du *“pre-established legal framework [that] is designed to overprotect the interests of the financial institutions at the expense of the weakest and most defenceless parties of the mortgage contract”* (Colau & Alemany, 2012, cité dans Barbero, 2015). À sa création, il y eut surtout des immigrants plus vulnérables, aux prises avec des problèmes d'hypothèque et de créanciers (Garcia et Ruesga Benito, 2014) pour ensuite intégrer plus de types de profile.

La PAH a également défendu sa cause avec la réalisation de manifestations très médiatisées. Ils ont réalisé plusieurs *escraches*<sup>12</sup> auprès de différents représentants du gouvernement (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Ils ont également organisé des manifestations où les gens faisaient de véritables chaînes humaines autour des logements qui allaient être repris par la banque, s'attachant physiquement à ceux-ci afin d'entraver l'accès aux huissiers.

De par ses actions, la PAH réussit à accumuler des victoires sociales, sa première datant de 2011, dans la ville de Madrid, où la pression collective a réussi à annuler le jugement de la banque dans une mise en faillite d'un couple (Barbero, 2015). À ce jour, la PAH déclare fièrement qu'elle a paralysé 2045 reprises de maison et qu'elle a également réussi à relocaliser 2500 personnes (Plataforma de Afectados por la Hipoteca, 2016).

---

<sup>12</sup> Un *escrache* est une « action d'intimidation que réalisent les citoyens contre les personnes du milieu politique, administratif ou militaire, dans le but de dénoncer, à leur domicile ou tout endroit public où ils sont identifiés, les abus qu'ils ont commis durant leurs fonctions. » [Traduction libre] (Escrache, s.d.)

### 1.3.4 Ralentissement des mouvements de protestations

La décélération des mouvements de protestation s'est produite durant le printemps de 2014. Selon Luque Balbona & Gonzalez Begega (2016), le ralentissement est expliqué par une conjoncture de facteurs économiques, politiques et sociaux : un relâchement sur les exigences d'austérité de la Banque centrale européenne en juillet 2012, l'aboutissement des réformes du marché de l'emploi, la structure des négociations collectives et le système des pensions et, finalement, l'approche des élections de 2015, ce qui a mené à l'institutionnalisation politique d'un large éventail d'organisations de protestation civile (Anton Moron, 2015, Domenech, 2015, cité dans Luque Balbona & Gonzalez Begega, 2016).

## 1.4 Les conséquences de la crise espagnole sur le social et l'État

La crise économique et les mesures d'austérité appliquées par les deux gouvernements espagnols ont eu des conséquences qui ont dépassé les problèmes des individus, pour atteindre des communautés et l'État lui-même. Trois visions complémentaires décrivent ces effets : celle du *social breakdown*, le *commun* et les politiques de précarité. Les responsabilités traditionnelles associées à l'État-providence sont remises en question dans ce contexte d'instabilité sociale.

### 1.4.1 Le social breakdown et le rôle de l'État

La dégradation du tissu social, notamment à cause d'un taux de chômage grandissant, une perte du pouvoir d'achat, mais surtout une augmentation des inégalités au sein de la population espagnole, mène Barbero, professeur adjoint du Département de Droit Administratif, Constitutionnel et Philosophie du droit de l'Université des Pays Basques, à décrire la situation de la façon suivante : “*Cuts, privatisation and job destruction are impoverishing the middle class, but the worst affected are the lower classes. It has been suggested that there is a substantial risk of a permanent widening of the income gap between households resulting in social breakdown*” (2015, p. 272). En ce sens, ce fut à la population espagnole de faire des sacrifices afin de sauver le système bancaire du pays aux dépens de ses acquis sociaux :

*That the heaviest price is exacted from poor people has become increasingly clear. These costs [sacrifices made by the spanish population to prevent the collapse of the banking system] include public expenditure cuts in the personal social services and welfare provisions aimed at providing poor people with education, health and income support, as*

*these are reduced in order to find funds to bail out banks and enable bankers to sustain their usual high standards of living* (Dominelli, 2010, p. 600).

Cette notion de *social breakdown*, envisagée par Barbero comme étant à risque de se produire en Espagne, soulève une question pertinente : avec une conjoncture économique difficile, un retrait de la participation financière de l'État dans ses programmes sociaux, comment la population et surtout les personnes vulnérables ou marginalisées peuvent-elles affronter leurs défis quotidiens dans un tel contexte ? La raison d'être de l'État-providence est, entre autres, de contrer ce *social breakdown*.

*It was precisely the unsteady nature of capitalism that constituted one of the reasons for the establishment of the welfare state, which was justified as a way to protect society against such chronic turmoil* (Cantillon, 2010; Katz, 2008). *However, despite the fact that the welfare state was a response to the cyclical nature of capitalism, the dominant discourse that emerged from the crisis points a finger at the costs of maintaining the welfare state as one of the main causes of the economic collapse* (Garret, 2009, cité dans Strier, 2013).

#### **1.4.2 La place du commun : une réflexion essentielle quant à son évolution**

Luis Jose Nogues Saez, professeur de travail social de l'Université Complutense de Madrid, et Teresa Garcia-Giraldez, professeure de travail social de la même université, offrent une réflexion complémentaire en ce qui concerne l'État-providence suite à la crise économique (2014). Selon eux, le contexte actuel du *común* (traduit en français par le commun) est :

*[...] une forte attaque menant à la conquête de l'État-providence par des parties importantes du secteur financier, avec la complicité d'une bonne partie de la classe politique qui gouvernent présentement l'État, et avec une grande faiblesse des forces sociales qui s'opposent à ces politiques de coupures des droits sociaux; à une époque où, par impuissance ou résignation, il existe un risque d'abandonner la démocratisation de l'État et d'accepter la perte de droits sociaux conquis, de se replier dans d'autres défenses - cette méfiance des contributions des Lumières et de la modernité - qui pourrait favoriser, involontairement dans certains cas, l'avancement des mesures de marchandisation* [Traduction libre] (Nogues Saez & Garcia-Giraldez, 2014, p. 46).

Selon les auteurs, il est important de s'intéresser à la polysémie du mot le *commun*. Alors que le mot peut évoquer un « catalogue de nostalgies et de clichés qui représente une notion structurellement passive et conservatrice » [Traduction libre] (Rosanvallon, 2013, cité par Nogues Saez & Garcia-Giraldez, 2014, p. 47), les auteurs veulent plutôt insister sur le fait que le *commun* ne représente pas une catégorie de *propriété* mais bien de *relation* entre citoyens.

Les défenseurs du *commun* remettent en question le concept de modernité tel que véhiculé par la crise et l'austérité. Ils se soucient et questionnent les effets de celles-ci sur les liens relationnels entre les personnes, avec la communauté, mais également avec les formes plus traditionnelles de la vie communautaire qui ne sont pas reconnus dans cette nouvelle conception de la société (Nogues Saez & Garcia-Giraldez, 2014).

### **1.4.3 Les politiques de la précarité : la précarité comme nouvelle norme sociale**

Begona Abad Miguélez et Idoia Martin Aranaga (2015), toutes les deux professeures pour le Département de Sociologie et de Travail Social de l'Université du Pays basque, avancent qu'avec la crise économique de 2008 et les mesures d'austérité, l'imaginaire social de l'Espagne a changé, passant de la sécurité sociale à la précarité comme nouvelle norme. La précarité est alors associée à des relations de pouvoir qui produisent des conditions structurelles imposant l'incertitude comme « principe d'existence » aux citoyens. Les politiques de précarité possèdent deux dimensions :

*[...] d'un côté, une forme de gouvernance basée sur des politiques destinées à consolider l'incertitude comme condition et expérience normalisée, et de l'autre côté, un mode de contrôle et de régulation basé sur l'intériorisation de l'incertitude comme principe de définition subjective, comme principe de subjectivation [Traduction libre] (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015, p. 178).*

Ces dimensions créent une « nouvelle grammaire sociale configurée autour de la violence structurelle qui fait souffrir systématiquement la population » (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015, p. 178). Les politiques de la précarité sont soutenues par la privatisation du social et la psychologisation de la vulnérabilité, au détriment de son aspect structurel : la société devient donc responsable elle-même de son bien-être et non l'État (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015). Cela est décrit comme une stratégie politique et culturelle afin d'introduire de nouvelles valeurs sociales au profit de l'individualisme et de la fragmentation sociale (Navarro, Torres Lopez & Garzon Espinoza, 2011).

### **1.4.4 Les cinq principales conséquences de l'austérité et de la dégradation des services de base**

Le rapport FOESSA (2014) rapporte cinq conséquences principales de l'austérité. Ces conséquences dressent un regard direct des effets de l'austérité sur toutes les dimensions sociales.



- A) Renforcement du principe de contribution et recul des droits sociaux des citoyens
- B) Coupures dans à peu près tous les services du gouvernement : santé, éducation, services sociaux et des soins des personnes en perte d'autonomie, accompagné de l'apparition du *co-paiement* pour les produits pharmaceutiques, augmentation des coûts académiques et une réduction significative du personnel professionnel dans tous les secteurs publics
- C) Transfert vers le troisième secteur (communautaire et privé) des responsabilités de l'État, avec réduction/suppression des aides pour les interventions envers les communautés marginales et à risque.
- D) Renforcement de l'activation au détriment de l'inclusion active
- E) Retour du support de type familial et des fonctions de soins, mettant à risque les gains modestes en terme de réconciliation du travail et de la famille [Traduction libre] (FOESSA, 2014).

## 1.5 La place des travailleurs sociaux au sein de la crise

Devant la crise économique et les mesures d'austérité, mais surtout face au *social breakdown*, au contexte actuel du *commun* et des politiques de la précarité, comment peut réagir le travailleur social ?

Avant de s'attaquer à cette question, il faut comprendre le contexte contemporain de la pratique des travailleurs sociaux. L'évolution de la profession de travailleur social espagnols sera présentée selon une ligne de temps : en premier lieu, il faut comprendre l'évolution de la pratique du travail social dans le pays, ensuite, il faut exposer les tendances et enjeux internationaux de la discipline, puis finalement décrire la réaction des travailleurs sociaux suite au contexte de crise.

### 1.5.1 L'évolution du travail social en Espagne

L'assistance aux pauvres en Espagne, comme cela était appelé à l'époque, est une tradition de longue date contrôlée en grande partie par l'Église catholique. De ses débuts religieux, le développement de la profession de travailleur social en Espagne peut être étudiée selon sept particularités historiques d'après Rosana Matos-Silveira, professeure à l'Université de Grenade (2013).

La première particularité de la profession remonte à ses origines (Matos-Silveira, 2013). La première école d'assistance sociale a été créée en 1932 à Barcelone. Suite à la guerre civile de 1936-1939 et le début de la dictature de Franco, la profession est restée principalement entre les mains de l'Église et de l'idéologie franquiste (Castillo Charfolet, 2011; Matos-Silveira, 2013). Ce contrôle de l'Église sur le domaine de l'assistance sociale a limité le développement de la profession (Paniagua Fernandez, 2010; Castillo Charfolet, 2011; Matos-Silveira, 2013).

L'isolement du pays face au reste de l'Europe et du monde représente la deuxième particularité historique (Matos-Silveira, 2013). Durant la dictature, la profession et ses intervenants étaient isolés des avancements théoriques et pratiques développés ailleurs dans le monde. L'isolement international qu'a vécu l'Espagne à cette époque est l'un des facteurs principaux du renforcement du focus paternaliste de la profession (Castillo Charfolet, 2011). La profession était souvent confondue avec la question apostolique. Jusqu'à la fin des années 1970, la profession avait un rôle de légitimation de l'ordre social dominant et de ses structures (Zamanillo, 1987, cité dans Matos-Silveira, 2013).

La troisième particularité historique s'est produite lors de la transition démocratique (Matos-Silveira, 2013). La fin de la dictature et l'adoption de la Constitution de 1978 a amené un vent de fraîcheur et de valeurs démocratiques au pays pour en finir avec l'approche paternaliste de l'assistance sociale (Paniagua Fernandez, 2010; Matos-Silveira, 2013). Les travailleurs sociaux ont eu un rôle important dans l'établissement de l'État-providence espagnol :

*En vertu de la constitution de 1978, l'Espagne s'est constituée en un État social démocratique de loi et les travailleurs sociaux ont joué un rôle important durant son développement, notamment dans la définition légale et dans la mise en marche du système public des Services sociaux [Traduction libre] (Paniagua Fernandez, 2010, p. 174).*

Il faut également dire que les années précédant la Constitution de 1978, l'Espagne a connu une forte période d'industrialisation entre 1950 et 1970, ce qui a causé une immigration massive des habitants ruraux vers les grands centres, ce qui changea profondément les structures sociales (Castillo-Charfolet, 2011). Ces changements ont mené à une demande accrue des services sociaux, notamment dans les villes qui grandissaient à une vitesse fulgurante mais pas de façon forcément organisée (Paniagua Fernandez, 2010; Matos-Silveira, 2013). Les études en travail social s'incorporent également à cette époque au niveau universitaire avec le *Real Decreto 1850/1981* le 20 août 1981 (Matos-Silveira, 2013).

La quatrième particularité est la recherche identitaire de la profession (Matos-Silveira, 2013). Cela passe notamment par le mouvement de la *reconceptualisation*, idée venant de l'Amérique latine où le travailleur social est un agent de changement et non un intervenant pour l'intégration des individus « déviants » dans la société (Paniagua Fernandez, 2010). Néanmoins, ce mouvement n'a pas été généralisé parce que les travailleurs sociaux étaient piégés entre “ *the impotence of an educated demande under the principle of philanthropy and their lack of » training to combat problems with higher lever of technical competency*” (Zamanillo, 1987 p. 98, cité dans Matos-Silveira, 2013, p. 114).

La cinquième particularité est l'implantation, l'organisation et la consolidation du réseau public des services sociaux (Matos-Silveira, 2013). L'État-providence espagnol était le plus sous-développé d'Europe au moment de la mort de Franco en 1975 (Navarro, 2006, cité dans Matos-Silveira, 2013). Les travailleurs sociaux pratiquaient dans des conditions extrêmement difficiles et ils étaient dépourvus de ressources. C'est la fin des organismes de bienfaisance et la naissance des départements de services sociaux (Castillo-Charfolet, 2011). À partir des années 1990, la profession devient la référence dans le système public des services sociaux et étend ses pratiques au secteur privé et dans les OSBL (Castillo-Charfolet, 2011).

La sixième particularité selon Matos-Silveira (2013) est l'adoption d'un système bureaucratique-administratif dès les débuts de la démocratie et de l'émergence du travail social professionnel.

*Priority was given [from the start] to administered management of social problems (processing documents, granting payments, automatic application of resources, derivation of demand, etc.) in detriment to intervention based on the interactions and stimulus and support for collective processes and social relations.* (Barbero, 2002, cité dans Matos-Silveira, 2013, p. 114).

La dernière particularité historique est la faible construction de connaissances à propos et provenant du travail social (Matos-Silveira, 2013). Il y a une culture professionnelle du « culte de l'expérience » qui a primé sur la pratique réflexive. Cette situation mène à un faible taux de publications réalisées sur les fondements d'une pratique réflexive (Matos-Silveira, 2013). Cela pourrait possiblement être expliqué en partie par le fait que la lecture des revues scientifiques sur le travail social ne fait pas partie des habitudes ou des préoccupations des pratiquants (Castillo-Charfolet, 2011). Néanmoins, la situation est en train de changer : la production scientifique en

travail social a augmenté considérablement et les travailleurs sociaux produisent toujours plus d'articles (Castillo-Charfolet, 2011).

Au final, il faut comprendre que les valeurs fondatrices de la discipline du travail social sont passées du paternalisme et d'une vision d'assistanat des problèmes sociaux, en raison du contrôle de l'Église et du gouvernement franquiste, à des valeurs plus en accord avec la *Déclaration des droits universels de l'homme* des Nations Unies, suite à la transition démocratique. Selon le *Consejo General del Trabajo Social* (Conseil Général du Travail Social d'Espagne), les trois principes de bases sont la dignité, la liberté et l'égalité (Consejo General del Trabajo Social, s.d. a). De ces principes de base, le Conseil établit dix-sept principes généraux :

*le respect actif, l'acceptation de la personne, de passer par-dessus les catégorisations, l'absence de jugement de valeur, l'individualisation, la personnalisation, la promotion complète de la personne, l'égalité des opportunités, des droits, d'équité et de participation, la solidarité, la justice sociale, la reconnaissance des droits humains et sociaux, l'autonomie, l'autodétermination, la responsabilité et la coresponsabilité, la cohérence professionnelle, la collaboration professionnelle et l'intégrité* (Consejo General del Trabajo Social, s.d. a).

Toutefois, ces principes ne correspondent pas parfaitement au type « méditerranéen » d'État-providence qu'est celui de l'Espagne, où le soutien et les allégeances familiales jouent encore un rôle important :

*Spain is recognized as a Mediterranean welfare state. It is committed to providing social welfare while keeping families together and providing care to both children and to older dependent adults. In southern European welfare states, families are expected to provide mechanisms of resource pooling and soft budgeting; in other words, helping family members through a shared budget* (Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016, p. 247).

### **1.5.2 Un portrait de la profession**

Aurora Castillo-Charfolet (2011), professeure à l'école de travail social de l'Université Complutense de Madrid, a dressé un portrait des professionnels en 2011 : l'Espagne comptait 4,4 travailleurs sociaux par tranches de 100 mille habitants, pour un total de 42 000 professionnels dans le pays et dont 90% sont des femmes. Environ 80% d'entre eux travaillent pour le secteur public (Castillo-Charfolet, 2011). Afin d'exercer la profession, il est nécessaire de présenter son titre de diplômé en travail social d'une université reconnue. Il y a 36 collèges professionnels dans le pays qui comptent en tout 28 mille membres.

Les services sociaux en Espagne sont divisés en trois niveaux : l'État général (ou le pays), les communautés autonomes et les corporations locales (les villes) (Consejo General del Trabajo Social, s.d. d). L'État général a principalement pour objectif de financer en partie les services sociaux des administrations autonomes. Néanmoins, un peu avant la crise, l'État avait développé un programme d'aide pour toutes les personnes en situation de perte d'autonomie (*Ley de la Dependencia*) sur le territoire du pays (Consejo General del Trabajo Social, s.d. d). Les dix-sept administrations autonomes, à partir de 1982, peuvent élaborer des programmes sociaux prioritaires pour leur territoire au moyen des Lois autonomes des services sociaux (Consejo General del Trabajo Social, s.d. d).

*La Constitution espagnole attribue de façon exclusive les compétences via l'article 148.1.20, aux Communautés autonomes, qui selon les Statuts des Autonomies constituent le cadre légal garantissant les droits des citoyens dans les aires correspondantes [des services sociaux] [Traduction libre] (Consejo General del Trabajo Social, s.d. d).*

Les municipalités qui comportent plus de 20 000 habitants sont également responsables d'offrir des services sociaux à leur population, même s'il n'est pas clair en quoi ceux-ci consistent ou qui en bénéficieraient (Consejo General del Trabajo Social, s.d. d).

### **1.5.3 La mondialisation, le néo-libéralisme et les enjeux contemporains pour la discipline**

La profession de travailleur social, surtout pour les professionnels insérés dans différents programmes et institutions au niveau du secteur public, a subi plusieurs pressions à cause de sa relation de proximité avec l'État. Deux tendances particulières veulent altérer le rôle de l'État : le renforcement du capitalisme au moyen de la mondialisation et l'implantation du néo-libéralisme comme modèle d'économie politique des États.

La mondialisation est comprise, du point de vue économique, comme étant l'intégration de toutes les différentes régions dans un seul système économique mondial (Dominelli, 2010). La crise financière, qui a affecté le monde en 2008 et qui a donné naissance aux vents d'austérité en Europe, est également le fruit de cette mondialisation car les investissements considérés toxiques provenaient directement du marché des États-Unis et non de l'Europe (d'où la crise du marché des *subprimes* américain). L'État espagnol est soudainement devenu responsable des erreurs et du manque de prévoyance des banquiers américains. Dominelli soutient que la mondialisation est également « un renforcement du capitalisme dans les relations sociales au niveau des routines

quotidiennes des vies privées, des vies publiques en général et dans les pratiques professionnelles » [Traduction libre] (2010, p. 601). Le renforcement du capitalisme dans les pratiques professionnelles crée des impacts sur la discipline du travail social notamment en raison de l'émergence du « nouveau » modèle du *managerialism* et de la privatisation (Dominelli, 2010), qui ultimement peut mener à une *dés-autonomisation* des intervenants du travail social.

Pour Michael Lavalette (2012), professeur de travail social de la *Liverpool Hope University*, c'est plutôt l'application du néo-libéralisme qui a eu des impacts significatifs sur la profession du travailleur social. Le néo-libéralisme peut être défini comme suit:

*[...] theory of political economic practices that proposes that human well-being can best be advanced by liberating individual entrepreneurial freedoms and skills within an institutional framework characterised by strong private property rights, free markets and free trade. The role of the state is to create and preserve an institutional framework appropriate to such practices* (Harvey, 2007, p. 2).

Selon Navarro, Torres Lopez & Garzon Espinoza (2011), la crise qu'a connue l'Espagne est utilisée comme excuse pour attaquer l'État-providence au moyen du contrôle et de la réduction des dépenses dans les programmes sociaux dans une logique néolibérale. De plus, le néo-libéralisme affecte les travailleurs sociaux de trois façons selon Lavalette : l'augmentation des niveaux de pauvreté et d'inégalité, le développement des services publics dans une logique de compétition de marché et finalement l'application du *managerialism* et l'implantation d'un modèle de travail basé sur les méthodes d'affaires pour les professionnels (Lavalette, 2012). Le néo-libéralisme, comme doctrine économique, est également vu comme étant "*an important plank in government economic policy, their commitment to social welfare, human and social rights and social work's role in promoting, protecting and enforcing them*" (Spolander et al., 2014). Finalement, le néo-libéralisme mènerait également vers la *dés-intellectualisation* de la profession du travail social au profit de la promotion d'une liste de compétences prédéterminées (Wallace & Pease, 2011). Cette *dés-intellectualisation* a pour effet de nier les visées critiques et émancipatoires propres au travail social.

Ces pressions, qui mènent à la fois à la *dés-autonomisation* et à la *dés-intellectualisation*, viennent s'ajouter aux deux principaux défis qu'amène l'austérité pour les professionnels du travail social : la réduction de la quantité et/ou de la qualité des programmes sociaux et la détérioration des conditions de travail des travailleurs sociaux.

*In Spain, further to the structural reforms introduced over the last couple of years, the government recently announced the suspension of funding towards the local/community network of public social services, which has historically been the main gateway to the welfare state (CGTS, 2013a). Such reform at the local level deprives front-line services of essential resources and competencies necessary for the provision of basic social services, opening the door to further privatization. Available evidence suggests that the assault on the already weak welfare system of the country has resulted in further job losses and pay-cuts in the public sector, which do not leave social workers unaffected (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014, p. 291).*

Alors que, paradoxalement, l'État coupe dans les services sociaux, autant au niveau de leur qualité que de leur quantité, la conjoncture économique et sociale qu'affronte l'Espagne implique que la demande pour les services sociaux monte en flèche afin de pallier aux différents besoins des populations vulnérables (Jordan & Drakeford, 2012). Toutefois, ce n'est pas ce qui semble se passer. Dans la logique keynésienne où l'État aurait dû investir afin de pallier à la crise, il a plutôt laissé sa place à la logique du néo-libéralisme, directement opposée (Spolander *et al.* 2014), et l'État a ainsi réduit ses dépenses.

Avec l'augmentation de sévérité des critères d'admissibilité exigés pour être accepté à certains programmes sociaux, associé à une diabolisation de l'utilisateur des programmes sociaux et un manque croissant de ressources, il y a eu une diminution de l'accès aux services pour une clientèle qui en avait besoin (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014).

Un autre auteur parle de la « modération des efforts publics » afin de décrire la situation :

*En bref, la limitation [des dépenses en fonction] du pourcentage du PIB, dédiée à la dépense publique en matière de protection sociale, en excluant les programmes de chômage, suppose que chaque habitant reçoive un pourcentage insuffisant de la richesse créée. Dans des proportions similaires en lien aux ressources dépensées par rapport au PIB, les services publics fondamentaux tels que la santé, l'éducation et les services sociaux, ont dû affronter un besoin croissant significatif de la population, ce qui a abouti à la réduction de leur qualité. Ceci dit, en ce qui concerne la richesse générée, il y a une modération des efforts publics par habitant, limitant alors l'intensité de la protection publique et renforçant le grand écart [de la moyenne espagnole] avec la moyenne européenne (qui elle aussi souffre des décisions de réduction des dépenses) [Traduction libre] (Anton Moron, 2012, p. 54).*

Il en résulte donc une pratique sur le terrain qui s'apparente à une gestion de crise :

*Social workers have been slow to theorize these challenges [impact of the financial crisis and public expenditure cuts on the poorest members of the population], although they deal with their side effects on the ground, by responding to large numbers of unemployed clients, people migrating to escape environmental disasters and armed conflicts over*

*scarce resources and people tackling the devastating effects of disease on their lives for lack of medicine* (Dominelli, 2010, p. 600).

Cet état de gestion de crise entraîne une démoralisation dans la profession: *“Social work today is a demoralised profession – or at least frontline workers are increasingly demoralised about their working lives and their ability to work alongside service users to bring about substantial change in service users’ lives”* (Ferguson & Woodward, 2009, cité dans Lavalette, 2012, p. 269).

En plus de cette gestion de crise, beaucoup de travailleurs sociaux se sentent impuissants face aux problèmes des utilisateurs des services. À cause du manque de ressources, ceux-là ne pensent pas pouvoir avoir un impact profond dans la vie de ces personnes :

*Même si les professionnels du travail social se retrouvent tous dans des situations différentes, ils partagent tous cependant un certain sentiment d'impuissance face à la souffrance de beaucoup d'utilisateurs, conscients que, à la base de nombreuses malaises sociaux, il y a des facteurs structurels qui exigent de profonds changements. Les travailleurs sociaux qui exercent dans les services publics sont souvent vus comme de simples « conteneurs » des besoins des utilisateurs* [Traduction libre] (Nogues Saez & Garcia-Giraldez, 2014, p. 58).

Parallèlement, il y a une régression inquiétante et concrète des pratiques réalisées par les professionnels espagnols en travail social. La situation est si criante que la discipline retourne à des formes « plus primitives » d'interventions (Ioakimidis, Cruz Santos et Martinez Herrero, 2014), c'est-à-dire à des interventions datant d'avant l'ère de l'État-providence et de la professionnalisation du travail social basées sur un modèle *assistencialiste* et caritatif. Il y a une émergence et un retour en force des organisations de charité afin de pallier aux lacunes de l'État. Celles-ci réalisent des interventions anachroniques, comme avoir recours aux soupes populaires (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014). Ce retour en arrière des interventions dans le domaine du social ne se fait pas forcément en concordance avec l'expertise développée par la discipline du travail social. *“The work of practitioners in these organizations is rather atypical for a developed European state, mostly resembling parochial models of support for families and individuals who struggle to cover basic needs”* (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014, p. 293).

En plus des coupures, le futur de la profession est en jeu alors que la privatisation est en expansion. Il y a une disparition de la sécurité du travail en faveur de contrats temporaires pour les



jeunes travailleurs sociaux sans remplacement de leurs collègues plus âgés qui prennent leur retraite :

*A recent study (Gómez García and Torices Blanco, 2012: 464) reveals significant variations among social workers working in similar environments but under different contracts. According to this research about a third of state social workers experience the insecurity of temporary contracts, while 20 percent of the total number have seen their income dropping to less than 1000 euros per month. Although this study does not disaggregate by age, there is evidence that suggests it is the younger generation of social workers who have experienced the most precarious and volatile working conditions (De la Red Vega and Brezmes Nieto, 2009: 144; Gómez García, 2010: 223). [...] Consequently, the eventual retirement of the 'older' practitioners who still enjoy secure contracts will lead to a full reversion of the working conditions and professional standards, which historically guaranteed the continuation of social work as a middle-class profession (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014, p. 291).*

La précarisation des emplois est également expliquée par la privatisation des emplois publics :

*[...] ceux qui travaillent dans le secteur privé, soit pour des entreprises, soit pour le secteur tertiaire, souvent à la suite de la privatisation du public, ont des conditions de travail qui s'apparentent à de l'exploitation. Les jeunes diplômés ne peuvent rejoindre le marché du travail et choisissent plutôt de s'engager de façon militante dans des organisations sociales [Traduction libre] (Nogues Saez & Garcia-Giraldez, 2014, p. 58).*

#### **1.5.4 Le travailleur social et le contexte de crise**

À ce jour, il n'existe que très peu d'informations axées sur la situation des professionnels du travail social (et non sur la discipline) dans un contexte d'austérité ; d'ailleurs, il existe très peu d'articles publiés en général sur le sujet (Strier, 2013). Néanmoins, Lavalette considère que le travailleur social est un professionnel clé pour défendre l'État-providence et qu'il faudrait que :

*[...] internationally, social workers (academics and practitioners) and service users need to stand together to defend social/public welfare and to make a clear case for an alternative: to argue that an alternative welfare system and an alternative form of social work practice is possible, despite the neo-liberal thrust emanating from Government policy makers (Lavalette, 2012, p. 260).*

Il considère donc que les travailleurs sociaux doivent avoir une place proactive. Après tout, de par ses valeurs professionnelles axées sur la *Déclaration universelle des droits de l'homme*, le travailleur social est le professionnel tout désigné pour prendre position, s'impliquer et agir dans cette conjoncture économique, politique et sociale. Cette position est également partagée par le *Social Work Action Network (SWAN)* :

*[In order to respect the principles of social work], we must launch a campaign for progressive social work and social welfare, and insist upon protecting the spirit of social work that is to promote human rights, justice, democracy and equality. We must resist any oppression against social welfare and its service users in order to establish a society that respects human rights and secures social justice (Social Work Action Network, 2011).*

Cette prise de position est également suggérée par Abad Miguélez & Martin Aranaga (2015). Selon elles, la déconstruction de l'État-providence associée à la crise va nécessiter de la réflexion et de l'auto-conceptualisation de la part des penseurs de la discipline et des professionnels du travail social. Cette situation confronte le travailleur social à un choix aux options diamétralement opposées : l'action sociale, émancipatrice et transformatrice, versus la logique plus traditionnelle de l'assistanat (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015).

La littérature suggère que les travailleurs sociaux vont se politiser et briser le statu quo actuel de la profession face aux problèmes contemporains qu'elle affronte, que ce soit par le développement d'une « conscience » professionnelle pour surmonter la passivité et la désorganisation professionnelle (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014), par l'indigénisation du travail social (Dominelli, 2010), par la création d'associations internationales comme le *Social Work Action Network* (Lavalette, 2012) ou par la création de mouvements sociaux de rue (Strier, 2013).

Les travailleurs sociaux espagnols semblent avoir opté pour cette dernière solution, car ils ont participé à des manifestations et se sont mobilisés afin de revendiquer une revitalisation de l'État-providence et des droits des utilisateurs de services. Les travailleurs sociaux ont formé des groupes alliés aux autres groupes de protestation présentés précédemment, afin de promouvoir l'importance des droits sociaux et de la solidarité sociale. Le premier est la *Marea Naranja* (Marée Orange), qui suit la vague de créations des autres *Mareas* et le deuxième est la *Plataforma de Defensa del Trabajo Social en España* (Plateforme de Défense de Travail Social en Espagne ou PDTSE).

#### **1.5.4.1 La Marea Naranja**

La *Marea Naranja*, le mouvement de protestation de type « marée » présenté précédemment, défend les services sociaux publics et universels. Elle est née le 12 septembre 2012 à titre de mouvement national alors que plusieurs centaines de milliers de personnes manifestaient contre les coupures promues par le Sommet social espagnol à Madrid (Consejo General del

Trabajo Social, s.d. c). Elle est composée de différents syndicats et de différentes associations, dont le *Consejo General del Trabajo Social* (le Conseil Général de Travail Social ou CGTS) d'Espagne, de travailleurs sociaux et différents alliés à la cause. Elle se considère comme un mouvement citoyen qui défend :

*[...] ceci est une façon de refuser la perte des droits sociaux et la reconversion du système social vers un système caritatif. Cette initiative rencontre, pour la première fois dans l'histoire, les citoyens, les familles et les professionnels. Ensemble, ils démontrent leur opposition aux coupures des services sociaux dans le budget national en portant un t-shirt orange* [Traduction libre] (Consejo General del Trabajo Social, s.d. c).

La couleur orange a été retenue, car elle a une symbolique culturelle en Espagne : les familles affectées par des coupures de la Loi de la dépendance (*Ley de la Dependencia*) ont manifesté à l'époque avec des chandails oranges. C'est également la couleur que les travailleurs sociaux ont choisi de porter afin de défendre et de représenter la profession (Consejo General del Trabajo Social, s.d. c).

La *Marea Naranja* est composée de différents rassemblements locaux à travers l'Espagne, dont en Aragon, en Andalousie, au Pays basque, La Rioja et autres sites (Fernandez de Sammamed, 2013). Son objectif est principalement de contester les attaques, notamment qui ont pris la forme d'importantes coupures, contre l'État-providence.

*Les coupures justifiées pour satisfaire le nouveau « dieu » qu'est la contention du déficit ne peut résulter au changement de l'obligation des différents gouvernements (administration centrale, régionale ou locale) d'offrir des services de qualité pour, à la place, offrir un simple assistancialisme afin de réparer les injustices croissantes* [Traduction libre] (Fernandez de Sammamed, 2013, p. 1).

La *Marea Naranja* a rédigé un manifeste (Annexe 2) en 2014 réclamant, entre autre, la protection de l'État-providence, la reconnaissance des droits sociaux de tous les citoyens et l'implantation d'un revenu universel.

#### **1.5.4.2 La Plataforma de Defensa del Trabajo Social en Espana (PDTSE)**

La PDTSE, quant à elle, est née en janvier 2015 suite aux efforts de Virginia Tovar, une travailleuse sociale de la ville d'Alicante. La PDTSE est née d'une double conjoncture. La première concerne le CGTS. Virginia Tovar s'est sentie impuissante face à l'élection de la présidence du Conseil, poste qui a été occupé par la même personne, Ana Isabel Lima Fernandez, huit ans en poste depuis 2006 et qui venait d'obtenir un autre mandat jusqu'en 2019 (Calvillo,

2015). Elle considère également que le CGTS d'Espagne, qui donne son appui à la *Marea Naranja*, est une structure collégiale « obsolète, conservatrice et inefficace pour résoudre les graves problèmes qui affectent notre collectif professionnel » [Traduction libre] (Plataforma de Defensa Del Trabajo Social en Espana, s.d. b). De plus, elle et quelques collègues ont également énormément critiqué l'instrumentalisation de la *Marea Naranja* par Albert Rivera, un candidat aux élections de 2015 et chef du parti *Ciudadanos*. Dans un *tweet*, Albert Rivera a appuyé le mouvement de la *Marea Naranja*, ce qui a été perçu comme une tentative d'appropriation de la cause citoyenne et professionnelle des travailleurs sociaux de la *Marea Naranja* afin de mousser sa propre candidature aux élections.

Avec l'aide de quelques collègues, elle a créé la PDTSE pour deux raisons. La première était de lancer un mouvement « cyber-activiste » axé sur le travail social communautaire opérant sur les réseaux sociaux (notamment sur *Facebook* et *Twitter*). La deuxième avait pour but de fonder une association constituée légalement avec des assemblées locales afin d'organiser des activités de promotion de la profession (Calvillo, 2015).

La plateforme opère principalement avec deux outils. Le premier est un groupe *Facebook* de la PDTSE où toute personne peut devenir un membre afin de communiquer et réseauter avec les autres membres. L'adhésion est un processus flexible et n'exclut personne. Le deuxième outil est une source d'autofinancement de type *Teaming* en ligne sur Internet, où des membres peuvent décider volontairement d'appuyer la plateforme au moyen d'une somme monétaire mensuelle variable (Plataforma de Defensa Del Trabajo Social en Espana, s.d. b). La PDTSE a créé une liste d'objectifs (Annexe 3) pour orienter le mouvement. Elle y a inclus, entre autres, la régénération des collègues professionnels et la défense des champs d'expertises propre au travail social.

La plateforme agit comme un grand réseau d'« yeux » selon sa créatrice. Ceux-ci observent les situations et les réalités professionnelles de leur environnement afin de les rapporter aux autres travailleurs sociaux membres et pour agir en conséquence. Les membres veulent lutter contre l'*intruisme*<sup>13</sup> que subit la profession, la dénaturation de la profession ou alors l'affichage d'offres d'emplois précaires en envoyant des messages publics dénonçant la situation aux entités

---

13 Traduit de l'espagnol *intrusismo*, est le mot pour décrire la pratique d'une profession par une personne qui n'est pas autorisée et qualifiée à le faire (Intruismo, s.d.).

concernées (Calvillo, 2015). La PDTSE veut également promouvoir la profession dans l'ensemble du pays, afin que les politiciens et la population considèrent le travail social comme étant essentiel :

*Nous voulons que chaque municipalité de ce pays reconnaisse les services sociaux comme étant un service public essentiel, au même titre que les services policiers et les pompiers, comme vient de le faire le conseil municipal d'Alicante. Nous ne voulons pas de photos « politiquement correctes » [de travailleurs sociaux], ni être à la table de « belles personnes » du panorama social et politique, ni soutenir les portes tournantes des camarades bien placés dans leur siège à différentes universités du pays [Traduction libre] (Calvillo, 2015).*

Le succès de la PDTSE est phénoménal selon sa créatrice : en un peu plus d'un an, la plateforme a réussi à rassembler un peu moins de 11 300 « membres » sur son groupe *Facebook* et elle compte 17 assemblées locales (Plataforma de Defensa Del Trabajo Social en Espana, s.d. b). À l'instar des mouvements des *Mareas*, la PDTSE a également choisi une couleur, le jaune. Selon Virginia Tovar, le jaune est « la couleur des exclus », mais également celle de la lumière et de l'espoir (Plataforma de Defensa Del Trabajo Social en Espana, s.d. b).

Malgré sa position critique face au CGTS, qui lui-même offre son appui officiel à la *Marea Naranja*, la PDTSE ne veut pas se mettre en opposition avec l'un ou l'autre ; cela représenterait un « gaspillage inutile [d'énergie] » [Traduction libre] (Calvillo, 2015). La plateforme veut plutôt offrir un autre outil de promotion pour la profession de travailleur social et espère devenir un syndicat professionnel national au même titre que le syndicat des infirmières (Calvillo, 2015).

### **1.5.5 La place à prendre des travailleurs sociaux**

Quelles sont les positions qu'adoptent les travailleurs sociaux espagnols face aux mesures d'austérité ? Que ce soit par la politisation de la discipline, l'adoption d'une position éthique et réflexive face à la pratique ou par le militantisme concret et les revendications dans la rue (Strier, 2013) ou autre, quelle position adopte le travailleur social dans un contexte de crise économique et d'austérité ? De plus, la littérature demeure muette sur son quotidien professionnel. Quelle est la réalité dans la pratique, dans l'organisation de leur profession et de leurs interventions, des travailleurs sociaux espagnols confrontés à une réduction de leurs effectifs ? Quel rôle assument-ils et comment orientent-ils leurs interventions auprès de leur clientèle ?

## **1.6 La question et les objectifs de recherche**

La question et les objectifs de cette recherche tentent de comprendre la position et la réaction des travailleurs sociaux espagnols face aux mesures d'austérité. C'est pourquoi la question de recherche et les objectifs suivants ont été retenus.

### **1.6.1 La question de recherche**

Comment les travailleurs sociaux espagnols réagissent-ils dans leur milieu de travail face à la crise des services sociaux ?

### **1.6.2 Les objectifs de la recherche**

#### **1.6.2.1 Objectif général**

Documenter les différentes actions et réactions des travailleurs sociaux espagnols face aux mesures d'austérité appliquées dans leur milieu de pratique.

#### **1.6.2.2 Objectifs spécifiques**

- 1) Connaître l'espace où les travailleurs sociaux espagnols travaillent ;
- 2) Comprendre en quoi l'austérité est venue modifier cet espace et leur pratique ;
- 3) Connaître la position des travailleurs sociaux espagnols face à ces modifications ;
- 4) Explorer les réactions des travailleurs sociaux espagnols face à ces modifications

### **1.7 La pertinence sociale de la recherche**

La littérature consultée pour l'élaboration de ce mémoire aborde principalement les défis contemporains de la profession d'un point de vue plus globalisant, depuis la perspective des travailleurs sociaux en tant que corps professionnel et comme discipline. Toutefois, il existe très peu d'informations disponibles sur les impacts de l'austérité sur le quotidien des travailleurs sociaux, sur les altérations dans leurs pratiques et leurs interventions. Les conséquences de l'austérité sont plutôt étudiées sur la population directement. Ce vide dans la littérature se traduit par un manque d'outils pour les professionnels sur le terrain.

L'histoire récente de la crise économique de 2008 et les vents d'austérité qui se sont propagés dans plusieurs pays occidentaux représentent un moment charnière pour la discipline du travail social, où l'État a décidé de réduire partiellement sa participation au bien-être social au

moyen de l'austérité, au lieu d'assurer un filet de protection social à ses citoyens affectés par la crise économique. En Espagne, cela a provoqué la mise à pied de milliers de professionnels, dont des travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux restés en poste ont dû intervenir dans un contexte économique et social extrêmement difficile. Toutefois, très peu d'encre a coulé pour décrire leur quotidien et les défis qu'ils affrontent dans ce nouveau contexte de pratique.

Cette recherche espère donc pouvoir mettre en lumière et faire connaître l'expérience quotidienne des travailleurs sociaux afin de répondre à un vide dans la littérature, d'explorer les différentes actions et solutions développées par ceux-ci dans le contexte de l'austérité et de pouvoir offrir des pistes de solutions directes pour les professionnels aux prises avec les conséquences de l'austérité. L'expérience et le vécu des travailleurs sociaux espagnols peuvent représenter une mine d'informations encore non explorée grâce au processus de systématisation et du partage de ces expériences professionnelles, tel qu'avancé par Vilela Iamamoto (2005). Finalement, il est également possible que les fruits de cette recherche puissent être utiles aux travailleurs sociaux québécois, eux-mêmes confrontés à l'austérité.

## Chapitre 2 : Présentation du cadre théorique

Puisque cette recherche s'intéresse à la réalité microscopique du quotidien des travailleurs sociaux et non à la réalité macroscopique de la profession, nous avons retenu les idées d'un penseur français expert du microscopique et du quotidien, Michel de Certeau. Le présent chapitre s'attardera à présenter l'auteur et ses contributions qui seront utilisées comme la base du cadre théorique de cette recherche. Nous tenterons d'explicitier principalement, dans un premier temps, les origines de l'auteur et de ses idées. Puisqu'il s'agit d'un auteur moins connu, nous considérons qu'il est important d'expliquer avec justesse les fondements théoriques qui se retrouvent dans son œuvre, *L'invention du quotidien*. Ensuite, nous établirons les liens entre sa théorie et le contexte espagnol.

### 2.1 Michel de Certeau, une courte biographie

La présente section s'attarde sur l'homme qu'était Michel de Certeau. Il y sera abordé son passé de Jésuite, les événements de *Mai 68* et leur impact sur l'auteur et, finalement, sur son vaste lègue intellectuel.

#### 2.1.1 Michel de Certeau, le jésuite

Michel de Certeau ne peut être décrit autrement que par le titre de penseur, vu son intérêt pour diverses disciplines et de par ses contributions éclectiques : durant sa vie, il a touché à la philosophie, à la théologie et à l'histoire (Ahearne, 1995). Son lègue intellectuel a également contribué à différents champs des sciences sociales (Ahearne, 1995; Pires Marques, 2010).

Né en 1925 à Chambéry, en France, il rejoint les jésuites en 1950 avec l'ambition d'aller travailler en Chine. Il a été ordonné prêtre en 1956. Il obtient différents diplômes en études classiques, en philosophie et un doctorat en sciences religieuses à la Sorbonne en 1960. Les jésuites lui ont par la suite confié la mission de faire des recherches sur les origines de leur ordre et Michel de Certeau, vers le milieu des années 1960, devient un spécialiste de l'histoire religieuse moderne (Ahearne, 1995). Il a été un membre très actif de *Christus* et *Études*, des journaux jésuites dédiés à la religion et à la culture (Ahearne, 1995).



### 2.1.2 Mai 68 et son impact sur le penseur

Toutefois, un événement historique se préparait dans les coulisses des universités qui ont bouleversés à tout jamais son parcours intellectuel : *Mai 68*. Les manifestations nées sur le campus de Nanterre à l'Université de Paris, qui visait à revendiquer le droit des étudiants de pouvoir dormir ensemble s'est transformé en mouvement national (Wolin, 2015). *Mai 68* a été un événement marquant pour la France, car il a représenté un moment où la jeunesse a voulu se distancier et rompre ses liens avec les valeurs autocratiques. Si la révolution française a donné naissance aux *Lumières*, *Mai 68* a révolutionné le monde intellectuel de la gauche politique en mettant de l'avant plusieurs penseurs comme Foucault et Bourdieu (Brillant, 2008). Cette révolution intellectuelle avait pour objectif de déconstruire les normes et les pouvoirs servant à opprimer la population (Mauger, 2009).

Cette époque change Michel de Certeau : il en sera à jamais « atteint » et « altéré », selon son héritière intellectuelle Luce Giard (de Certeau, 1990). Durant les événements de *Mai 68*, de Certeau publie *La prise de parole, Pour une nouvelle culture*. *Mai 68* a représenté, pour de Certeau, une « rupture instauratrice » (de Certeau, 2008) qui « [...] instaure notamment chez des nouveaux régimes de crédibilité, ou autrement dit, des nouveaux rapports entre le croyable et les croyances » (Pires Marques, 2010, p. 12). Selon François Dosse, historien et épistémologue français spécialisé en histoire intellectuelle, Michel de Certeau a marqué la discipline de l'histoire grâce à ses écrits sur *Mai 68* :

*Ainsi, lorsque Michel de Certeau écrit à chaud, à propos de mai 1968, qu'« un événement n'est pas ce qu'on peut voir ou savoir de lui, mais ce qu'il devient (et d'abord pour nous) ». Cette approche change tout car elle déplace la focale de l'historien, qui jusque-là avait tendance à limiter son investigation à l'attestation de la véridicité des faits relatés et à leur mise en perspective dans une quête causale. Michel de Certeau invite à rechercher les traces laissées par l'événement depuis sa manifestation en considérant celles-ci comme constitutives d'un sens toujours ouvert (2003, p. 145).*

La publication de Michel de Certeau au sujet de *Mai 68*, de nature plus politique, marque le début de son investissement dans des aires d'intérêts plus hétérogènes et marque un « tournant dans son itinéraire intellectuel » [Traduction libre] (Ahearne, 1995, p. 11), passant d'un intérêt à l'étude de l'histoire et la région vers des questions plus contemporaines et sociales.

### 2.1.3 Le lègue du penseur

Après les événements de *Mai 68*, ses écrits évoluent vers les enjeux contemporains de son époque, passant de l'historiographie à la psychanalyse, l'épistémologie, la sémiotique et les sciences sociales (Ahearne, 1995). Au fil de sa carrière, il aborda des sujets comme la « fable mystique » et « l'acte de croire » au sein des courants religieux du 16<sup>e</sup> et 17<sup>e</sup> siècle, il réalisa des critiques d'institutions culturelles contemporaines et alla jusqu'au travail d'épistémologie des savoirs historiques (Proulx, 1994). Il est donc difficile de réduire la contribution intellectuelle de Michel de Certeau à une seule discipline :

*He was not interested in producing a systematic doctrinal edifice, nor did he set himself up as the guardian of an erudite preserve. Indeed, I shall argue that his intellectual strategy consisted precisely in an endeavour to discern and to make ethical and aesthetic space for particular forms of interruption. His work was conceived as an ongoing response to a series of appeals and solicitations addressed to him directly or indirectly by others.* (Ahearne, 1995, p. 12)

Au cours de sa carrière, l'auteur a écrit dix-huit ouvrages (Universalis, s.d.), dont certains posthume avec la contribution de certains de ces collègues et anciens étudiants. Véritable polymathe, le legs de Michel de Certeau est diversifié et imposant.

## **2.1.4 Michel de Certeau comparé à Foucault**

Michel de Certeau est notamment le contemporain d'un géant compatriote : Michel Foucault. Les travaux de Foucault ont eu une influence « envahissante » sur les réflexions de Michel de Certeau, notamment dans *L'invention du quotidien* (Ahearne, 1995). Malgré cette influence, Michel de Certeau s'est distingué en offrant un regard différent sur les enjeux institutionnels :

*Dans les années 80, très marquées à la fois par la force des modèles qui semblaient laisser peu de place à l'inventivité des agents – comme le modèle foucauldien de la discipline ou celui de l'habitus de Pierre Bourdieu – mais, en même temps, travaillées par la notion selon laquelle les sciences humaines ne pouvaient plus se passer des raisons et des actions des sujets, le modèle certalien trouvait pleinement sa place* (Pires Marques, p. 7)

Selon Foucault, Michel de Certeau offre un regard nouveau sur une problématique très neuve pour son époque (Bert et Lamy, 2014), celle de la résistance à l'échelle individuelle, car il se concentre davantage sur les procédures techniques « minuscules » de résistance (de Certeau, 1990) et non pas sur la discipline, ou sous les formes de contrôle associées aux pouvoirs. Pour Foucault, le pouvoir est partout : dans les discours, dans le savoir, dans les « régimes de la vérité », il est dispersé et envahissant (Foucault, 1991). C'est donc pourquoi Michel de Certeau se

différencie par l'importance qu'il accorde à l'action : « Certeau s'éloigne de Foucault en sortant de la neutralité absolue d'un discours sur le discours et en commençant d'articuler ce discours sur les autres pratiques signifiantes [...] » (Delacroix, 2003, p. 153). Le penseur croit qu'il y a place à des plans de résistance et que « l'humain peut échapper à l'omniprésence de la machine « panoptique » (qui consiste à « voir sans être vu ») » (Chaouki Zine, 2010, p. 417). Dans ses propres mots, il considère que ses idées sont

*[...] analogues [à celles de Foucault], puisqu'il s'agit de distinguer les opérations quasi microbiennes qui prolifèrent à l'intérieur des structures technocratiques et en détournent le fonctionnement par une multitude de « tactiques » articulées sur les « détails » du quotidien; contraires, puisqu'ils ne s'agit plus de préciser comment la violence de l'ordre se mue en technologie disciplinaire, mais d'exhumer les formes subreptices que prend la créativité dispersée, tactique et bricoleuse de groupes ou des individus pris désormais dans les filets de la surveillance (de Certeau, 1990, p. XL).*

C'est justement dans ses similarités et ses différences aux idées de Foucault que la richesse du lègue intellectuel de Michel de Certeau se trouve, c'est-à-dire de son intérêt pour les opérations « quasi microbiennes » qui prolifèrent à l'intérieur des structures en y altérant les fonctions au moyens d'une grande variété de solutions créatives, bricoleuse, issues du braconnage et implicite. Michel de Certeau reconnaît l'existence de la discipline, du pouvoir, de la surveillance, de tous les thèmes importants aux idées de Foucault. Toutefois, dans une optique de résistance, il s'intéresse davantage aux détournements des fruits de ces structures par les usagers qui leurs sont subjuguées.

Afin d'explorer le concept de résistance « microbienne » chez de Certeau, et pour les fins de ce mémoire, nous allons nous concentrer sur les idées de l'œuvre qui servira de fondation principale du cadre théorique de ce mémoire, *L'invention du quotidien*.

## **2.2 L'invention du quotidien, la polémologie de l'institution contre l'ordinaire du quotidien**

Afin de comprendre la pensée de Michel de Certeau, telle que véhiculée dans *L'invention du quotidien*, cette section va aborder différents aspects de son œuvre. La première partie aborde le contexte dans lequel ses écrits ont été réalisés. Ensuite, la deuxième partie explique les fondements qui construisent la théorie derrière *L'invention du quotidien*. Finalement, la troisième partie démontre les différences entre les *stratégies* et les *tactiques*, des concepts clés de l'œuvre.

### **2.2.1 Le contexte de l'œuvre**

Même si la contribution de Michel de Certeau est éclectique, son *magnum opus* *L'invention du quotidien* paru en 1980, développe sa théorie sur les pratiques de la vie quotidienne. C'est à la suite des événements de Mai 68 que Michel de Certeau entame un travail de réflexion sur la position des gens ordinaires face aux institutions de pouvoir. Il a longtemps cultivé une passion pour « la fable » ou « les récits » de ces institutions :

*Fasciné par la figure historique de la fable qui s'élabore au moment où naît la scientificité moderne à partir de la fin du 16<sup>e</sup> siècle, il puise en même temps à la sémiotique (Greimas) et à la psychanalyse [...] pour tenter de saisir dans l'histoire religieuse de l'Europe moderne les rapports que ce type de récit entretient avec l'ordre de la réalité » (Proulx, 1994, p. 172).*

Avant l'écriture de *L'invention du quotidien*, Michel de Certeau a dit que « le faire de l'histoire est une industrie » (Dosse, 2003). Cela représente fondamentalement les idées philosophiques de l'auteur puisque l'homme ne se caractérise pas uniquement par ses réflexions, mais également par ses actions. Pour de Certeau, l'action a une intelligence tacite (Chaouki Zine, 2010). Il va plus loin : il associe l'historiographie est une production industrielle

*[...] comme à l'usine où la chaîne de production va d'une dispersion matérielle (les pièces détachées, le capot, le moteur, etc.) au produit final (la voiture); de même le discours scientifique va des fragments de réel, des structurations du présent, des éléments de l'actualité pour confectionner une idée supposée vraie. Or ce qui compte de prime abord, c'est le processus même de production ou la pratique de confection et d'assemblage (Chaouki Zine, 2010, p. 408).*

De plus, cette production est « enracinée dans un lieu social » comportant des institutions, des postulats et des procédures (Chaouki Zine, 2010). Cet enracinement social était, jusqu'alors, très peu entendu par les historiens (Delacroix, 2003). À vrai dire, le lieu social ne représente qu'un élément sur les trois qui composent l'historiographie pour de Certeau : il y a également la pratique et l'écriture. Alors que la pratique représente « le degré de technicité des moyens », l'écriture représente « la fonction symbolique de l'écriture historique [qui] permet à une société de se situer en se donnant un passé dans le langage (Dosse, 2003, p. 148). Ces constats ont fait comprendre à de Certeau qu'il y avait une « diversité du réel » (Chaouki Zine, 2010).

Cette comparaison de l'historiographie à une production *industrielle* et la « relativisation de la notion de vérité » établissent deux prémisses importantes aux idées de *L'invention du quotidien* : le savoir est un *produit* (de quelqu'un, quelque chose) et la vérité n'est pas absolue.

L'histoire est donc le *produit* d'une institution. Avec *Mai 68*, il s'est intéressé à l'unidimensionnalité et à la centralité du pouvoir des institutions qui a été fortement ébranlée par les manifestations de l'époque et les revendications du peuple. Cette situation a ébranlé Michel de Certeau, qui à partir de là, est parti en quête de vérité (de Certeau, 1990). Comment réagir à ces fables, ces récits, ces *productions* ? Selon Luce Giard, cette question allait donner vie à *L'invention du quotidien* :

*Sa pensée essaie de trouver sa voie et son objet [suite aux événements de Mai 68], déjà elle a identifié sa question véritable : « la question indiscrète : 'comment se créer ?', substituée à ce qui avait été « l'impérieuse urgence : 'créer quoi et comment ?' ». Dans cette question, je reconnais la première forme du retournement de perspective qui fonde L'invention du quotidien, en déplaçant l'attention de la consommation supposée passive des produits reçus à la création anonyme, née de la pratique de l'écart dans l'usage de ces produits (de Certeau, 1990, p. VI).*

Au lieu de s'intéresser exclusivement aux institutions et à leurs récits, Michel de Certeau explore plutôt la position du consommateur, du citoyen ordinaire afin de « saisir les mécanismes par lesquels les individus se créent de manière autonome en tant que sujets s'exprimant dans le processus même de la consommation et dans leurs pratiques de vie quotidienne. » (Proulx, 1994, p. 173). C'est donc dire, comment les individus réagissent aux *productions* des institutions ? Pour Michel de Certeau, la résistance se met en place au niveau individuelle et au quotidien.

### **2.2.2 La résistance quotidienne de la personne ordinaire**

Michel de Certeau débute sa réflexion à partir de l'homme ordinaire, le *everyman*, le *nobody*, le *jedermann*, le *niemand*, cet anti-héros qui représente *tout le monde et personne* à la fois (de Certeau, 1990). Il oppose à cet homme ordinaire les figures de l'expert et du philosophe. Ces figures représentent

*[les] médiateurs entre un savoir et la société, [l'expert] en tant qu'il introduit sa spécialité dans l'aire plus vaste et complexe de décisions sociopolitiques, le second en tant qu'il réinstalle, relativement à une technique particulière (mathématique, logique, psychiatrie, histoire, etc.) la pertinence d'interrogations générales. Chez l'expert, une compétence se mue en autorité sociale, chez le philosophe, les questions banales deviennent un principe de soupçon dans un champ technique (de Certeau, 1990, p. 20).*

Contrairement à ces figures, l'homme ordinaire n'a pas de « pouvoir » sur les différentes institutions, que nous appellerons les *producteurs dominants* (inspiré par les écrits de Proulx, 1994), alors que ces dernières ont un pouvoir définitif sur lui : « L'homme ordinaire est d'abord

l'individu assiégé par une multitude de récits visant à produire des croyances et des désirs, des discours se battant à son insu pour organiser le sens de son monde là où l'Église n'est plus » (Pires Marques, 2010, p. 7).

Selon lui, il existe un pouvoir asymétrique en faveur des *producteurs dominants* face aux hommes ordinaires, que nous pouvons aussi appeler les *usagers dominés*. « [Michel] de Certeau substitue le terme « usagers » [au terme consommateurs] qui marque une certaine marge de liberté et de disposer des produits selon une logique qui n'est pas nécessairement inféodée au bon vouloir de la production » (Chaouki Zine, 2010, p. 416). Malgré cette liberté relative, de Certeau avance que les *producteurs dominants* demeurent le groupe au pouvoir. Ils ne dominent pas que les « marginaux et les exclus », mais bien tous les groupes, incluant les ordinaires :

*La figure actuelle d'une marginalité n'est plus celle de petits groupes, mais une marginalité massive; c'est cette activité culturelle des non-producteurs de culture, une activité non signées, non lisible, non symbolisées, et qui reste la seule possible à tous ceux qui pourtant paient, en les achetant, les produits-spectacles où s'épelle une économie productiviste. Elle s'universalise. Cette marginalité est devenue marginalité silencieuse (de Certeau, 1990, p. XLIII).*

Bien que la nature de leur relation soit asymétrique, où les *producteurs dominants* peuvent être considérés comme en situation de force par rapport aux *usagers dominés*, de Certeau y voit une relation polémologique<sup>14</sup> (1990) où les deux partis s'affrontent mutuellement de façon différente. Malgré la position de faiblesse de l'homme ordinaire face aux *producteurs dominants*, Michel de Certeau (1990) stipule que celui-ci ne joue pas un rôle passif dans cette relation asymétrique et pratique de la *résistance*. L'homme ordinaire adapte son quotidien à la « forêt de narrativités » que lui imposent les *producteurs dominants* :

*En même temps, dans cette « forêt de narrativités » qui lui sont adressées par les nouvelles institutions du sens, [l'homme ordinaire] se fraye des chemins singuliers, il braconne çà et là des morceaux de récits et des images, et il les bricole et les pratique à son gré selon des possibilités ne coïncidant pas avec celles de la production de ces récits et images (Pires Marques, 2010, p. 7).*

Il y a « un écart entre la représentation offerte par la production dominante et celle que s'approprie effectivement son utilisateur » (Proulx, 1994, p. 175). Marques Pires parle d'un

---

<sup>14</sup> Terme inventé en 1945 par Gaston Bouthoul pour explorer l'échec du pacifisme, il représente une approche sociologique d'étude de la guerre afin de comprendre son fonctionnement et y trouver un substitut. (Polémologie, s.d.)

« décalage entre l'institution du croire et les croyances [retenues par l'homme ordinaire] » (2010, p. 7). Dans ce rapport de force, l'homme ordinaire, dans toute sa créativité et son ingéniosité, résiste au moyen de ce que de Certeau appelle *les combinatoires d'opération* ou *opérations des pratiquants* (nous utiliserons le terme *opération*) (1990). Ces *opérations* sont « insinuées et cachées », elles suivent une logique (de Certeau 1990) et elles sont le fruit d'une « intelligence ardente, impliquée dans le conflit, le moteur de toute pratique, le terreau de la dialectique entre la pensée et l'action dans la vie de tous les jours » (Chaouki Zine, 2010, p. 414). Comme il a été mentionné plus haut, l'action pour de Certeau possède une intelligence tacite. Pour le penseur, ces *opérations* sont implicites, non forcément réfléchies et réactionnelles. Michel de Certeau décrit ces *opérations* comme une forme de ruse : « Mille façons de jouer/déjouer le jeu de l'autre, c'est-à-dire l'espace institué par d'autres, caractérisent l'activité, subtile, tenace, résistante, de groupes qui, faute d'avoir un propre, doivent se débrouiller dans un réseau de forces et de représentations établies » (de Certeau, 1990, p. 35). D'autres auteurs ont écrit que l'homme ordinaire profite de ses *microlibertés* (Proulx, 1994). Dans tous les cas, les mots qu'utilisent de Certeau s'associent souvent à « des formes de résistance face au pouvoir impérieux de l'ordre social » (Chaouki Zine, 2010, p. 415).

Ces *opérations* suivent la logique du braconnage, terme privilégié par de Certeau afin d'imager ses propos : « Le quotidien s'invente avec mille manières de braconner » (de Certeau, 1990, p. XXXVI). Braconner, ou l'art du braconnage, pourrait être défini pour l'auteur comme un usage alternatif de l'objet dominant, qu'il soit matériel, culturel ou symbolique (Chaouki Zine, 2010). Finalement, comme l'écrit Michel de Certeau : « Ces procédures et ruses de consommateurs composent, à la limite, le réseau d'une antidiscipline qui est le sujet de ce livre » (1990, p. XL). Ce réseau d'antidiscipline, vu à grande échelle, est comparable à un ensemble de mouvements browniens<sup>15</sup> (de Certeau, 1990).

Le quotidien est également un concept privilégié dans la théorie du penseur. Les *opérations* de l'homme ordinaire ne sont pas des réactions à grande échelle, alimentées par des efforts importants et soutenus. Au contraire, ce qui a distingué de Certeau de plusieurs autres penseurs est son intérêt pour le microscopique : « ces pratiques de tous les jours, qui à cause de leur généralité

---

15 Un mouvement brownien représente les fluctuations constantes et aléatoires (Brownian motion, 2009).

et même de leur banalité, étaient invisibles ou semblaient privées d'une signification objectivable selon les procédures des sciences humaines » (Pires Marques, 2010, p. 6)

Au final, il est possible de comprendre que les *producteurs dominants* et l'homme ordinaire se retrouvent dans un rapport de force asymétrique : alors que les uns ont un pouvoir évident sur l'autre et qu'ils *produisent* des « narrativités », l'autre réagit au moyen de sa *créativité*, du *braconnage*, d'une *résistance implicite*. Quelles sont les bases de cette dynamique entre les *producteurs dominants* et l'homme ordinaire ou l'*usager dominé* ?

### 2.2.3 Relation asymétrique, enjeux asymétriques

Au sein de ce rapport de force, qui crée une relation profondément asymétrique entre le *producteur dominant* et l'*usager dominé*, les deux partis n'agissent pas selon la même logique. Michel de Certeau élabore un schéma des relations entre *producteurs dominants* et *usagers dominés* (qu'il considère toutefois « trop dichotomiste » (de Certeau, 1990, p. XLIV)). Pour les *producteurs dominants*, il argumente que ceux-ci emploient des *stratégies* ayant comme ressource principale l'espace alors qu'il défend que les *usagers dominés* emploient plutôt des *tactiques* basées principalement sur le temps.

#### 2.2.3.1 La stratégie, un outil de domination de l'espace

Pour de Certeau, une *stratégie* est :

*[...] le calcul des rapports de forces qui devient possible à partir du moment où un sujet de vouloir et de pouvoir est isolable d'un « environnement ». Elle postule un lieu susceptible d'être circonscrit comme un propre et donc servir de base à une gestion de ses relations avec une extériorité distincte. La rationalité politique, économique ou scientifique s'est construite sur ce modèle stratégique (1990, p. XLVI)*

Cette définition démontre l'importance de trois éléments distincts. Tout d'abord, il faut qu'il y ait un sujet ou un *in-group*, qui possède une volonté et du pouvoir. Le sujet qui emploie des *stratégies* prend une forme plus globale, institutionnelle ou corporative comme par exemple l'armée, une cité, une institution scientifique (Chaouki Zine, 2010). De plus, ce sujet doit avoir un espace « propre » d'où il pourra exercer son pouvoir et il faut que cet espace soit déterminé, identifiable et qu'il peut être isolé dans un environnement donné. Cet espace propre représente un triomphe de l'espace sur le temps (de Certeau, 1990) car : « il permet de capitaliser des avantages acquis, de préparer des expansions futures et de se donner ainsi une indépendance par rapport »



(de Certeau, 1990, p. 60). De cet espace, les *producteurs dominants* peuvent construire leur *stratégie* et accumuler des victoires.

### 2.2.3.2 La tactique, gestion du temps et des opportunités

Quant à elle, la *tactique* est :

*[...] un calcul qui ne peut pas compter sur un propre, ni donc sur une frontière qui distingue l'autre comme une totalité visible. La tactique n'a pour lieu que celui de l'autre. Elle s'y insinue, fragmentairement, sans le saisir en son entier, sans pouvoir le tenir à distance. Elle ne dispose pas de base où capitaliser ses avantages, préparer ses expansions et assurer une indépendance par rapport aux circonstances. Le « propre » est une victoire du lieu sur le temps. Au contraire, du fait de son non-lieu, la tactique dépend du temps, vigilante à y « saisir au vol » des possibilités de profits. Ce qu'elle gagne, elle ne le garde pas. Il lui faut constamment jouer avec les événements pour en faire des « occasions » (de Certeau, 1990, p. XLVI).*

Il faut donc comprendre que la *tactique* est en réaction à la *stratégie*. Comme pour la *stratégie*, la *tactique* requiert la présence d'un sujet autonome et actif, qui représente l'« autre » face au groupe dominant et qui est exclu de l'espace décisionnel de celui-ci (de Certeau, 1990). Ce sujet n'a pas d'espace propre, mais néanmoins il n'est pas en relation de distance avec le groupe dominant non plus, contrairement à deux groupes dominants qui s'affrontent entre eux, par exemple. Il y a une relation de proximité avec le groupe *dominant* où le *dominé* dépend de l'espace de celui-ci, où ils coexistent. La *tactique* se réalise donc dans l'espace de l'autre. L'absence d'espace met le sujet dans une position de faiblesse face au groupe dominant, car il ne peut pas compter sur un espace afin d'accumuler, planifier ou se préparer face à son environnement. Selon de Certeau, le sujet est contraint d'utiliser le temps comme outil principal et de saisir les opportunités qui se présentent à lui. Il doit donc toujours demeurer observateur, s'adapter et profiter de ces opportunités. Dans les mots de Michel de Certeau : « Ces *tactiques* manifestent aussi à quel point l'intelligence est indissociable des combats et des plaisirs quotidiens qu'elle articule, alors que les *stratégies* cachent sous des calculs objectifs leur rapport avec le pouvoir qui les soutient, gardé par le lieu propre ou par l'institution » (de Certeau, 1990, p. 47).

## 2.3 Notre lecture du contexte espagnol selon les concepts de L'invention du quotidien

Suite à la lecture des concepts avancés par Michel de Certeau dans *L'invention du quotidien*, nous considérons qu'il est possible d'établir des liens avec le contexte espagnol. Tel qu'avancé par Navarro, Torres Lopez & Garzon Espinoza (2011), l'austérité est une application pratique de l'idéologie néolibérale. Selon une vision *certalienne* de la situation, l'austérité est une *stratégie* d'un *producteur dominant*, que nous définissons ici comme le gouvernement espagnol, afin de contrôler son *espace*, ce qui dans le cas qui nous concerne est représenté par les services sociaux. Cette vision répond également au trois critères du *producteur dominant* : la présence d'un *in-group* (le gouvernement) qui possède une volonté et du pouvoir, la présence d'un *espace propre* où il peut exercer son pouvoir (le gouvernement possède plusieurs espaces, mais nous nous concentrons seulement sur les services sociaux) et de cette espace le *producteur dominant* peut établir sa *stratégie*, ce qui serait ici l'austérité.

Qui devient alors l'*usager dominé* dans ce contexte ? Même si la population générale pourrait répondre aux critères de Michel de Certeau de l'*usager dominé*, nous pouvons également défendre que les travailleurs sociaux peuvent eux-aussi assumer ce rôle. Premièrement, le travailleur social représente un sujet « autonome et actif » exclu de l'*espace* décisionnel du *producteur dominant*. De plus, le travailleur social du secteur public ne possède pas son « *espace propre* » mais entretient une relation de proximité avec l'*espace du groupe dominant*. Pour les travailleurs sociaux pratiquants dans le troisième secteur, c'est plutôt les exigences pour recevoir le financement de l'État qui représente cette *relation de proximité sans pouvoir décisionnel*. Dans tous les cas, les travailleurs sociaux sont dans une relation de proximité jumelée à une absence de pouvoir décisionnel quant à la direction ou aux exigences en lien avec leur pratique. Selon la théorie *certalienne*, les travailleurs sociaux, en tant qu'*usagers dominés*, réagiront aux *stratégies* moyens de *tactiques axées sur le temps et les opportunités*. Nous savons que plusieurs travailleurs sociaux ont manifesté publiquement, notamment à travers la *Marea Naranja*. Nous savons donc qu'il existe une position de résistance chez certains travailleurs sociaux contre les mesures d'austérité. Mais quelles sont les mesures de résistance appliquées par les travailleurs sociaux au sein de leur milieu ? Sont-elles des pratiques implicites ou plutôt du braconnage, des pratiques silencieuses ?

La perspective de Michel de Certeau est pertinente pour l'étude de la situation des travailleurs espagnols puisqu'elle prend en considération que *les dominés* peuvent agir « autrement que de la façon attendue par les *producteurs dominants*, ce qui permet aux *usagers dominés* de

garder un équilibre, de se transformer et d'inventer en permanence dans un environnement composé d'une multitude d'éléments hétérogènes » (Proulx, 1994, p. 175). L'utilisation de *tactiques*, telles que définies par de Certeau, donne place à une *résistance imprévisible* et *autonomisante* d'un groupe qui normalement n'aurait pas eu son mot à dire dans l'élaboration d'une *stratégie* quelconque. L'individu devient l'auteur de ses propres *micro-libertés* au quotidien dans une relation asymétrique face au *producteur dominant*.

Finalement, les concepts de Michel de Certeau sont pertinents pour lire et analyser la situation des travailleurs sociaux espagnols de par son intérêt au microscopique. Même en excluant sa schématisation des *groupes dominants* ou les *dominés* ainsi que des *stratégies* et des *tactiques*, son intérêt pour l'homme ordinaire et le braconnage va dans la même direction que les pratiques microscopiques nécessaire afin d'éclaircir le vide à ce sujet dans la littérature.

## Chapitre 3 : Présentation de la démarche de recherche

Ce chapitre vise à expliquer le processus méthodologique retenu pour la réalisation de cette recherche afin de répondre aux objectifs de celle-ci. En premier lieu, la question de la perspective épistémologique et de ses ramifications sur la recherche est abordée. Puis, la méthode est détaillée : population à l'étude, type de recherche, technique de collecte de données, les difficultés rencontrées, les considérations éthiques et, enfin, la méthode d'analyse des données recueillies.

### 3.1 Le paradigme de recherche

#### 3.1.1 Une position réaliste critique

Cette recherche s'insère dans le cadre du paradigme réaliste critique de l'univers intellectuel du post-positivisme (Guba & Lincoln, 1994), avec une méthodologie qualitative. Selon Reimer: "Qualitative research is a child of the post-positivist world. It is a reflection of the mind-set underlying post-positivist world" (1996, p.123).

Nous croyons que l'adoption du paradigme réaliste critique favorise la position de spectateur objectif et indépendant nécessaire à l'étude des interactions avec les travailleurs sociaux espagnols et leur milieu, sans pour autant interagir avec leur espace. Après tout, les agents opèrent dans un espace qui n'est pas le leur et leurs *tactiques* leur appartiennent. Selon Michel de Certeau, les *tactiques* employées dépendent des agents, les travailleurs sociaux dans cette recherche, qui les créent, mais elles existent également objectivement. C'est donc dire qu'elles sont des actions entreprises par les agents, mais qu'elles ont également un impact sur le monde environnant. Elles répondent également aux *stratégies* mises en place par le gouvernement.

Du point de vue ontologique, ce paradigme implique d'agir à titre d'observateur objectif, même si cette objectivité est pratiquement impossible à atteindre (Guba & Lincoln, 1994). L'objectivité est un but régulateur sans être un impératif absolu comme dans l'univers positiviste. Les objectifs de recherche étant d'établir un portrait de la situation des travailleurs sociaux espagnols, ils requièrent une position d'ouverture qui est nécessaire pour rapporter le plus justement cette situation. Du point de vue épistémologique, le paradigme du réalisme critique stipule que la réalité existe en dehors de notre perception de la réalité, mais que nous n'y avons

accès que du fait de notre propre point de vue, rendant alors notre appréhension de celle-ci imparfaite (Guba & Lincoln, 1994). Selon Guba & Lincoln (1994), ce paradigme laisse la place à la découverte et non à la confirmation d'une hypothèse.

### 3.1.2 Position du chercheur

Selon Guba (1990), il est nécessaire de *come clean* (ou de mettre cartes sur table) afin d'adopter une position véritablement post-positiviste. Cela a pour objectif de permettre au lecteur de “make whatever adjustments to the proffered interpretations of findings that seem appropriate; by relying on “critical tradition”, that is, requiring the reports of any inquiry to be consistent with the existing scholarly tradition of the field” (Guba, 1990, p. 21).

Ayant obtenu un diplôme de baccalauréat en économie politique de l'Université Laval, j'ai d'abord étudié l'austérité sous une dimension économique et politique. Cela nous a permis d'avoir une bonne compréhension théorique de ce qu'elle implique et du raisonnement qui tente de rendre légitime les mesures imposées à la population. Toutefois, ayant décidé de réorienter ma carrière en travail social suite à une expérience de travail très significative dans le milieu communautaire, j'ai développé une vision différente de l'austérité et de ses impacts sur la population. Ce travail de mémoire représente donc une tentative de trouver une identité professionnelle à travers une problématique que j'appréhende selon deux visions complètement différentes : économique et sociale. C'est de là qu'est né mon intérêt envers la réaction des travailleurs sociaux face aux mesures d'austérité et cette recherche représente pour moi, ultimement, une quête d'identité professionnelle.

J'ai réalisé mes études universitaires antérieures dans un domaine non connexe au travail social. De plus, j'ai également accumulé de l'expérience de travail pratique dans le domaine de l'intervention au sein d'un organisme communautaire de la ville de Québec. Il en découle que je me suis toujours considéré à la fois comme un *insider* et un *outsider* au sein de la discipline du travail social, surtout au début de ma formation de deuxième cycle. Selon Merton, la position d'*outsider* peut se comprendre ainsi :

*Unlike the Insider, the Outsider has neither been socialized in the group nor has engaged in the run of experience that makes up its life, and therefore cannot have the direct, intuitive sensitivity that alone makes empathic understanding possible. Only through continued socialization in the life of a group can one become fully aware of its symbolisms and socially shared realities; only so can one understand the fine-grained meanings of*

*behavior, feelings, and values; only so can one decipher the unwritten grammar of conduct and the nuances of cultural idiom (1972, p. 15).*

Cette position ambiguë, flirtant entre l'*insider* et l'*outsider*, peut également résumer ma position de chercheur. Étant sensibilisé aux réalités du travail social en tant qu'*insider* de la discipline, il est également possible d'affirmer que mon manque d'expérience face au contexte espagnol me positionne dans une position d'*outsider*. Cela s'est notamment reflété lors des entrevues sur le terrain : plusieurs participants m'ont considéré comme l'un des leurs (*Bonne chance à toi, futur travailleur social!, Merci, collègue, Qu'en penses-tu, compagnon?*) et, à la fois, comme différent d'eux (*Bonjour à toi le Canadien!, Comment on prononce 'Québec'?», C'est plus chaud ici que dans ton grand nord, non?*). Toutefois, cette position semble être la position *de facto* du chercheur :

*There are complexities inherent in occupying the space between. Perhaps, as researchers we can only ever occupy the space between. We may be closer to the insider position or closer to the outsider position, but because our perspective is shaped by our position as a researcher (which includes having read much literature on the research topic), we cannot fully occupy one or the other of those positions (Corbin Dwyer & Buckle, 2009, p. 61).*

## **3.2 La méthode de recherche**

La méthode qualitative a été retenue pour la réalisation de cette recherche, car elle permet d'aller directement à la rencontre « du point de vue des acteurs, [elle] considère l'objet d'étude dans sa complexité et qui tente de donner sens à un phénomène, en tenant compte du jeu des multiples interactions que la personne initie et auxquelles elle répond » (Savoie-Zajc, 2007). Michel de Certeau lui-même a stipulé que la créativité quotidienne se perd derrière les méthodes quantitatives (1990). Pour notre étude, le point de vu que nous recherchons est celui des travailleurs sociaux et nous voulons valider avec eux les impacts qu'ont les mesures d'austérité sur leur milieu de travail. Nous considérons que la parole des travailleurs sociaux mérite d'être rapportée : « [le chercheur] reconnaît reconnaît en l'autre un sujet dont la parole n'est pas insignifiante et mérite d'être rapportée. Quand on rencontre autrui sur son terrain, on est avant tout témoin » (Jeffrey, 2004, p. 118). Afin de rapporter la voix des participants, la méthode qualitative nous semblait être la seule option viable selon une position de recherche réaliste critique. C'est pourquoi nous avons décidé de réaliser des entretiens semi-dirigés : afin de pouvoir reconnaître la valeur intrinsèque de nos participants et lui offrir un droit de parole éthique (Martineau, 2007) tout en explorant les objectifs spécifiques de la recherche.

En ce qui concerne notre cadre théorique, nous croyons que la méthodologie qualitative permet d'explorer avec les travailleurs sociaux leurs différentes *tactiques*, qui souvent, sont des pratiques silencieuses. L'étude des *tactiques* dépend des agents qui les appliquent, donc nous pensons que ce n'est que par une interaction qualitative avec ceux-ci qu'il est possible d'étudier la situation. La littérature, telle que citée dans la section portant sur la problématique, a démontré que le quotidien professionnel des travailleurs sociaux est de plus en plus dirigé par le *managerialism*, c'est-à-dire la gestion du travail axé sur une logique technocratique. Ce *managerialism* peut être compris comme étant une *stratégie* de la part des dirigeants des services sociaux, en imposant des objectifs contraires aux fondements des services sociaux de couverture universelle et en réduisant les effectifs pour y atteindre selon une logique néolibérale. La méthode qualitative permet d'explorer, avec les travailleurs sociaux, les *tactiques* qui répondent à ce type de *stratégie*. De plus, nous considérons que la méthodologie qualitative permet de répondre aux objectifs spécifiques de la recherche, qui demeurent principalement descriptifs : connaissance des lieux de pratiques, conséquences de l'austérité sur ces milieux, position des travailleurs sociaux face à l'austérité et la réaction des travailleurs sociaux.

### **3.3 Population à l'étude**

#### **3.3.1 Les critères de sélection des participants**

La population pour cette étude est composée uniquement de travailleurs sociaux espagnols. Les participants ont été sélectionnés selon les deux critères suivants :

1. Pratiquer à titre de travailleur social en Espagne, plus particulièrement dans la ville de Grenade, en Andalousie.
2. Être encore en emploi, dans un domaine lié au travail social au moment de l'entrevue.

Pour ce qui est du premier critère, il est important de mentionner qu'afin de travailler à titre de travailleur social en Espagne, les exigences varient d'une région à l'autre. Malgré l'absence d'un ordre professionnel unique dans le pays, il existe un Conseil général du travail social en Espagne qui représente 36 collèges professionnels (Consejo General del Trabajo Social, s.d. b). Ces collèges professionnels agissent à titre d'associations professionnelles et possèdent une identité juridique propre (Consejo General del Trabajo Social, s.d. b). Cela dit, cette étude s'intéresse plus particulièrement aux travailleurs sociaux de la ville de Grenade, en Andalousie (le choix du terrain

de recherche sera approfondi dans la section 3.4). Pour travailler à titre de travailleur social à Grenade, il n'est pas nécessaire de faire partie du collège professionnel de la ville.

Le deuxième critère garantit que les personnes interviewées sont bien des travailleurs sociaux et que les *tactiques* utilisées le sont dans le cadre de leur pratique professionnelle. Comme il l'a été décrit dans la section précédente, l'application de *tactiques* implique de travailler « à l'intérieur » de l'espace du groupe dominant. Cette relation de proximité des deux groupes est nécessaire pour étudier la présence de *tactiques*. Il est possible d'imaginer des actes de résistance s'apparentant à des *tactiques* en dehors des fonctions officielles de travailleur social, toutefois cette recherche ne s'y intéresse pas.

### **3.3.2 La stratégie d'échantillonnage**

Nous avons opté pour une stratégie d'échantillonnage par « cas multiples » (Pires, 1997). Les principaux facteurs à considérer durant la phase d'échantillonnage et de recrutement sont la *diversification* et la *saturation des données* (Pires, 1997). Nous aborderons dans cette section la *diversification*, alors que la *saturation des données* sera abordée dans la section 3.6.2.

Vu les objectifs de la recherche, le groupe étudié demeure homogène (car ses membres sont tous des travailleurs sociaux encore en fonction). Néanmoins, ceux-ci peuvent exercer leur profession dans des milieux très hétérogènes. Il y a deux avantages considérables et favorables qui soutiennent cette stratégie d'échantillonnage : cela renforce le critère de diversification interne (ici, étant la pratique diversifiée des travailleurs sociaux) et facilite le processus de recrutement des participants.

Qu'ils travaillent dans le secteur public ou bien pour des OSBL, qu'ils soient employés dans des programmes spécialisés ou de nature plus générale ou bien qu'ils interviennent auprès de différentes clientèles, l'intérêt principal de cette recherche est axé sur les *tactiques* de ceux-ci comme groupe professionnel et non dans un secteur précis de la profession. Néanmoins, la provenance des participants de nombreux milieux de travail augmente alors leur diversification interne et offre un regard pertinent et multiple sur les différents milieux de pratique : l'austérité n'a pas eu les mêmes impacts sur les travailleurs sociaux du secteur public que sur les travailleurs sociaux des OSBL, par exemple. Pour ce qui est de la présence d'autres critères de diversification tels que le sexe, l'âge ou encore le nombre d'années d'expérience en tant que travailleur social,



ceux-ci n'ont pas été considérés pour cette recherche, car ils ne semblent pas reliés à l'objectif principal de celle-ci.

Pour ce qui est de la facilitation du processus de recrutement, la provenance de différents milieux permet d'obtenir plus facilement la participation des candidats. Il aurait été beaucoup plus difficile d'obtenir la participation de huit travailleurs sociaux provenant exclusivement de milieux liés à la toxicomanie, par exemple. D'autres milieux, plus petits, n'auraient pas pu fournir assez de participants de façon exclusive : il n'y a qu'une poignée de travailleurs sociaux qui interviennent dans le domaine de l'adoption, par exemple.

### **3.4 La stratégie de recrutement**

La stratégie de recrutement a représenté un enjeu crucial pour cette recherche. Étant donné que la collecte de données s'est réalisée sur un autre continent, nous avons pensé qu'il était nécessaire d'avoir un contact local avec lequel communiquer au besoin et sur qui compter afin d'entamer le processus de recrutement. Grâce à un contact d'une professeure de l'École de travail social de l'Université de Montréal (UdM) avec une professeure de la faculté de Travail social à l'Université de Grenade (UGR), il a été possible de mettre en place la première partie du processus de recrutement. Le choix du terrain, dans ce cas-ci la ville de Grenade, a été fait principalement du fait de l'existence de cette relation. Avoir un contact local nous semblait être un élément facilitateur pour la recherche. En plus d'avoir le formulaire de consentement qui garantissait l'anonymat, la relation de confiance qu'ils entretenaient avec le contact de l'UGR semblait être un élément de plus afin de démontrer le sérieux de la démarche et de la protection de leurs informations. Ce lien de confiance semble avoir effectivement porté fruits, puisque les sept premiers candidats de l'enquête ont été référés par le contact de l'UGR.

Le recrutement a été organisé en phases afin de rassembler les candidats potentiels les plus intéressés à participer à cette étude, selon le contact à l'UGR. Elle avait également des contacts potentiellement intéressés selon elle, mais qui étaient plus « complexes » : il s'agissait de personnes avec un horaire très chargé ou alors elles étaient souvent conviées à participer à plusieurs recherches de l'UGR. Donc, afin de préserver sa bonne relation avec eux, elle a préféré ne pas les contacter en premier et voir l'efficacité de la première phase de recrutement, avant de les « importuner » avec une requête supplémentaire de recherche.

La stratégie de recrutement a donc été la suivante : nous avons voulu effectuer une première phase de recrutement avec l'aide de la professeure de l'UGR et de ses contacts locaux et, de là, effectuer une deuxième, possiblement une troisième, phase de recrutement grâce à la méthode *boule-de-neige* (Pires, 1997), c'est-à-dire de contacter des participants référés par des participants ayant déjà participé lors de la première phase en plus de contacter de nouveaux contacts de la professeure de l'UGR. Nous avons retenu cette méthode de recrutement car elle répond au problème de « dispersion particulière de certains groupes, à la nature intimiste et délicates de certaines questions » (Pires, 1997, p. 72). Nous avons considéré que les travailleurs sociaux sont dispersés dans plusieurs différents secteurs et organisations et que vu la nature peut être controversée de l'enquête (axée sur la réaction des travailleurs sociaux contre les mesures d'austérité), la méthode *boule-de-neige* nous semblait la plus appropriée.

Parallèlement, la PDTSE a créé plusieurs groupes *Facebook*, notamment divers groupes régionaux, afin de regrouper les travailleurs sociaux sympathisants à sa cause. Au moyen du groupe *Facebook* régional de Grenade, nous avons voulu également effectuer une première phase de recrutement et répliquer la méthode *boule-de-neige*.

Finalement, une autre stratégie de recrutement a été considérée, mais n'a pas été appliquée. Nous avons considéré aller à la rencontre des travailleurs sociaux dans leur milieu de travail afin de les recruter sur les lieux. En résumé, il s'agissait de nous présenter dans différentes organisations en lien avec les services sociaux de la ville, afin de présenter la recherche et prendre le pouls de l'intérêt des travailleurs sociaux sur place pour ensuite les recruter pour l'enquête. Néanmoins, après quelques réflexions et discussions avec des contacts locaux, l'idée a été abandonnée. Nous avons considéré que cette stratégie pouvait étiqueter publiquement certains travailleurs sociaux face à leurs collègues. Vu la nature de la recherche et l'importance de l'anonymat dans les priorités éthiques de celle-ci (ce qui est développé dans la section 3.7), nous avons cru qu'il serait préférable d'entrer dans les milieux plutôt « par la porte de derrière », c'est-à-dire par recommandation ou au moyen d'un contact déjà présent sur les lieux.

### **3.5 La collecte des données**

La collecte de données s'est faite au moyen d'entrevues individuels semi-directifs qui se sont déroulés en espagnol. Vu la nature diversifiée des milieux de pratiques des travailleurs sociaux

rencontrés, il a été nécessaire de connaître davantage leur espace de travail, car l'application des mesures d'austérité peut différer d'un milieu à un autre. Les entretiens représentent le meilleur compromis, considérant la diversité de leurs pratiques : obtenir des informations tout en se structurant sur des thèmes précis. La nature qualitative des entretiens permet également de faire des relances et favorise l'interaction entre l'interviewé et l'intervieweur (Poupart, 1997). Le choix de la langue semble évident : puisque les probabilités sont fortement en faveur du fait que les participants parlent espagnol, celle-ci a donc été la *lingua franca* adoptée pour l'intervieweur. Il a été offert à tous de réaliser les entrevues en français, en anglais ou en espagnol et tous les participants ont choisis l'espagnol, sans exception.

En plus de la diversité de leurs milieux de pratique, un autre élément a ajouté de la complexité à l'enquête : il s'agit de la position éthique du travailleur social. Même s'il a été avancé que, en tant que corps professionnel, les enjeux liés à l'austérité inquiètent les travailleurs sociaux, leurs interprétations de ceux-ci et leur position peuvent différer sur le plan individuel. Cette position a assurément un rôle important dans l'élaboration, ou non, des *tactiques* qui en découlent.

Les entrevues sont donc divisées en deux concepts distincts, ceux-ci divisés à leur tour en deux thèmes différents, tels que présentés plus haut, afin de répondre aux objectifs de la recherche. Le premier concept est celui du contexte de pratique pour explorer l'espace professionnel. Le premier thème est celui de la description du milieu de pratique et le deuxième thème traite des mesures d'austérité appliquées au milieu. Le deuxième concept est celui de la réaction des travailleurs sociaux. Le premier thème en lien est celui de la position professionnelle du travailleur social et le deuxième est celui des actions, c'est-à-dire à l'application possible de *tactiques* afin de répondre au contexte d'austérité dans le milieu de pratique. Le schéma d'entretien se retrouve à l'annexe 9.

La période de collecte des données a duré environ trois mois, du début du mois d'octobre 2015 à la fin du mois de décembre 2015. La totalité du processus de collecte des données a été réalisée durant cette période, à Grenade en Espagne. Avec l'aide de la professeure de l'UGR, une première phase de recrutement a été réalisée, puis une deuxième phase a été faite par la suite. Au moment de contacter les participants, en plus d'un courriel de présentation, il y avait en pièces jointes un document de présentation approuvé par le comité d'éthique de l'Université de Montréal, ainsi que le formulaire de consentement (Annexes 4 à 7). Une première phase de recrutement s'est

faite parallèlement sur le groupe *Facebook* de Grenade de la PDTSE, mais elle a été infructueuse. Une deuxième phase de recrutement a été également réalisée avec le même groupe, également infructueuse.

Le lieu de réalisation de l'entrevue variait selon les préférences de la personne interviewée. Quelques-unes se sont réalisées à la Faculté de Travail social de l'Université de Grenade, alors que d'autres ont eu lieu dans des cafés, dans le milieu de travail, dans des parcs. De façon générale, les participants nous ont partagé qu'ils appréciaient cette façon de faire, car cela leur permettait d'avoir une plus grande liberté. Certains d'entre eux avaient des horaires très chargés et ne pouvaient ou ne voulaient pas se déplacer à l'UGR. Les entrevues se sont généralement bien déroulées, à l'exception d'une entrevue réalisée dans un café : nous avons été dérangés à quelques reprises par des passants qui voulaient de l'argent, des cigarettes ou des informations touristiques.

La plus longue entrevue a duré une heure et quarante-cinq minutes et la plus courte a duré trente-cinq minutes, pour une durée moyenne d'environ une heure. La réalisation de toutes les entrevues s'est faite de la même façon : une période de présentation du chercheur et de l'enquête, une période de questions, la lecture du document de consentement et ensuite l'entrevue (Annexe 6 et 7). Toutes les entrevues retenues ont été enregistrées et ont été transcrites en verbatim. De plus, des notes prises sur le vif ont été écrites dans un cahier d'entrevues, afin d'y conserver les réflexions et les questions nées durant les entretiens.

## **3.6 Les difficultés rencontrées**

### **3.6.1 Processus de recrutement difficile**

Étant donné que la collecte de données s'est faite dans un autre pays, le temps a été un facteur important. Le recrutement a donc été organisé en différentes phases. En commençant par les contacts locaux de la professeure de l'UGR, nous avons envoyé des courriels à ceux-ci expliquant l'objectif de la recherche. Après chaque entrevue, nous avons mentionné le recrutement de *type boule-de-neige*.

Malgré une première phase de recrutement très fructueuse, les phases subséquentes ont été beaucoup moins efficaces. La première phase a suscité l'intérêt de neuf participants, alors que la deuxième phase n'a intéressé qu'un participant. La troisième phase a suscité l'intérêt de personne. Le recrutement via le groupe *Facebook* local de la PDTSE n'a tout simplement pas fonctionné,

malgré l'intérêt d'un possible candidat, mais qui n'a jamais abouti à une entrevue. Deux participants ont dû être refusés, car ils ne répondaient pas aux critères de sélection.

Selon la professeure de l'UGR, nous aurions dû faire une alliance interfacultaire afin de faciliter le processus de recrutement. Selon elle, cette alliance aurait permis l'accès complet aux ressources de l'université et de ses contacts (travailleurs sociaux diplômés de l'UGR, les milieux de stages, collaborateurs réguliers, etc.). Nous avons pensé alléger l'enquête en y incluant le moins de bureaucratie possible, toutefois ceci a été une barrière à l'accès aux ressources de l'Université de Grenade et nous avons dû exclusivement nous fonder sur la coopération de ses contacts afin de réaliser la collecte de données. Après considération, il nous paraît évident que cette alliance aurait fortement facilité le processus de recrutement et aurait sans aucun doute abouti à un nombre d'entrevues abouties plus élevé puisque le recrutement des participants a représenté une considération éthique majeure et une entrave au développement de la recherche terrain de par le nombre limité de participants.

La limitation du terrain de recherche à la ville de Grenade dans le premier critère de sélection a également représenté un obstacle dans le processus de recrutement. Malgré des phases de recrutement infructueuses subséquentes à la première, trois personnes ont démontré un intérêt pour participer à la recherche suite à des tentatives de recrutement sur les groupes *Facebook* de la PDTSE. Néanmoins, ces personnes provenaient de trois régions autonomes différentes. Pour cette raison, elles n'ont pas été interviewées.

### **3.6.2 Saturation des données non atteinte et choix du terrain**

Notre objectif était d'atteindre la saturation des données afin d'avoir assez d'entrevues pour ne plus nécessiter de nouvelles informations de la part des participants. Nous définissons la saturation des données selon l'optique de la *saturation empirique* : « La saturation empirique désigne alors le phénomène par lequel le chercheur juge que les derniers documents, entrevues ou observations n'apportent plus d'informations suffisamment nouvelles ou différentes pour justifier une augmentation du matériel empirique » (Pires, 1997, p. 67). Toutefois, la saturation des données n'a pas été atteinte, vu le nombre restreint d'entrevues. Au final, seulement huit participants ont été retenus pour cette recherche. Évidemment, même si les entrevues réalisées sont pour la plupart très riches en information, les résultats obtenus demeurent moins exhaustifs à cause du faible nombre de participants et nous pensons que thèmes demeurent inexplorés en conséquence.

### 3.6.3 Les subtilités de la langue espagnole

Tout le processus de collecte de données s'étant réalisé en espagnol, nous avons rencontré quelques défis linguistiques. Certaines expressions locales et la présence d'un vocabulaire technique ont rendu la communication plus ardue. De plus, la présence d'un fort accent rural chez certains participants a compliqué les interactions. L'accent américain de l'intervieweur a également causé quelques erreurs de communication.

Sur un autre plan, la différence de langue a également eu un impact lors de la traduction des *verbatim*. Certains mots et expressions étaient plus difficiles à traduire sans dénaturer leur sens d'origine.

## 3.7 Les considérations éthiques

Vu la nature de l'enquête, il est possible que les *tactiques* employées par les travailleurs sociaux aillent contre les intérêts ou les directives directes ou indirectes du milieu où travaillent les personnes interviewées. La confidentialité des entrevues a donc été un enjeu majeur afin de mettre les travailleurs sociaux rencontrés en confiance et leur permettre de s'exprimer sans peur. Comme l'indique Martineau, trois principes fondamentaux doivent être respectés en recherche qualitative : le consentement libre et éclairé, le respect de la dignité du sujet et le respect de la vie privée et de la confidentialité (2007). À cette fin, un processus standard de consentement et de confidentialité a été mis en place au moyen d'un formulaire de consentement, leur garantissant leur confidentialité et leurs droits à titre de participant.

Les entrevues se sont réalisées généralement à l'extérieur du milieu de travail des participants afin d'éviter de les mettre dans une position délicate. Nous pensions qu'une recherche concernant l'austérité et les coupures dans les milieux de pratiques des travailleurs sociaux n'aurait pas nécessairement plu aux dirigeants de ces milieux, à cause des possibles critiques que peuvent avoir les interviewés. Un participant nous a confirmé par la suite que son chef d'équipe ne voulait pas qu'il collabore à cette enquête dans leur milieu de pratique.

Il y a eu une certaine proximité avec les participants, car ils connaissent tous la professeure de l'UGR et certains ont participé à des événements de la Faculté de travail social. Ils n'ont pas été mis au courant de la participation de leurs collègues. Cependant, certains d'entre eux ont tenté de se renseigner sur la participation de leurs pairs (*Est-ce qu'un tel a participé ? Il en a des choses*

à dire !). Un participant a même affirmé qu'il savait qu'un autre avait participé à l'enquête, ce qui évidemment ne lui a jamais été confirmé.

Puisque la grande majorité des participants ont été référés par le contact de l'UGR, il a également été primordial d'établir un contact professionnel et respectueux avec eux afin de préserver la bonne relation déjà établie entre la professeure et ces travailleurs sociaux. Notamment, un participant a annulé quatre rencontres, dont deux à la dernière minute et une sans aucun avertissement. Nous lui avons clairement indiqué que sa collaboration était volontaire et qu'il ne devait absolument pas se sentir forcé de participer. Après tout, le grand nombre d'annulations pouvait sous-entendre un manque d'intérêt pour l'enquête de sa part. Néanmoins, il a insisté pour réaliser l'entrevue, car il désirait véritablement s'exprimer sur le sujet.

D'ailleurs, tous les participants, recommandés par le contact de l'UGR et qui ont accepté de réaliser l'entrevue, semblaient hautement motivés et intéressés. Ils avaient proposé plusieurs plages de disponibilités et démontraient beaucoup d'enthousiasme pour la rencontre. Le seul participant qui semblait moins intéressé était celui qui avait été recruté par la méthode *boule-de-neige*. Ce participant voulait constamment accélérer le processus d'entrevue et il a réalisé la plus courte entrevue, de seulement 35 minutes (comparé à la moyenne d'une heure des autres participants). Il a donc été important de vérifier si ce participant avait été référé par un autre qui aurait pu avoir un pouvoir hiérarchique sur lui, ce qui l'aurait fait se sentir obligé de participer. Toutefois, ce n'était pas le cas : tous les deux étaient simplement collègues.

Nous avons constaté que tous les participants référés par le contact à l'UGR semblaient particulièrement à l'aise et volontaires avec l'idée de passer une entrevue alors que la seule participante recommandée par *boule-de-neige* n'était visiblement pas aussi à l'aise avec le processus. Nous nous sommes donc questionnés sur la motivation des participants référés : sont-ils plus intéressés et volontaires à participer à ce genre d'études, de par leur intérêt, leur expérience et leur participation à différentes recherches de l'UGR ? Sont-ils « plus motivés » que la moyenne de leurs collègues ? Cela est possible. Heureusement, la recherche n'avait pas comme objectif d'établir des données « représentatives » de la population donnée et nous considérons plutôt que leur participation a représenté un véritable cadeau pour cette recherche.

Un autre enjeu fut celui de la reconnaissance. Comme nous l'a expliqué notre contact local à l'UGR, il est coutume d'offrir un certificat de participation à l'étude après l'entrevue (Annexe

8). Cela n'a pas été initialement prévu, néanmoins nous avons réalisé une lettre de remerciements de participation à l'entrevue afin de respecter les traditions de l'UGR, ainsi que les volontés des participants et de notre contact à Grenade.

## **3.8 La méthode d'analyse des données**

### **3.8.1 Mode d'analyse retenu : l'analyse thématique**

Les *verbatim* découlant des entrevues ont été examinés au moyen d'une analyse thématique telle que décrite par Paillé et Mucchielli, une référence en la matière (Blais et Martineau, 2006). Celle-ci peut être résumée comme suit :

*L'analyse thématique consiste, dans ce sens, à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus, qu'il s'agisse d'une transcription d'entretien, d'un document organisationnel ou de notes d'observations (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232).*

Le travail de thématisation représente essentiellement de réaliser deux fonctions : repérage et documentation (Paillé et Mucchielli, 2012). La première consiste à « [...] relever tous les thèmes pertinents, en lien avec les objectifs de la recherche, à l'intérieur du matériau à l'étude » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232). La deuxième représente de « [...] tracer des parallèles ou de documenter des oppositions ou divergences entre les thèmes » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232). C'est donc au moyen d'un arbre thématique que les données sont analysées.

### **3.8.2 Les étapes de l'analyse thématique**

À partir des *verbatim* et des notes d'entrevues, plusieurs lectures ont été nécessaires afin de réaliser l'appropriation du matériel à analyser. Ces lectures ont permis la création de thèmes qui se sont dégagés des entretiens, qui s'accumulent à chaque entrevue et s'ajoutent à un relevé de thèmes (Paillé et Mucchielli, 2012), un document à part qui sert d'inventaire des thèmes relevés. Les thèmes sont identifiés au moyen de l'inférence, c'est-à-dire « l'opération logique par laquelle l'analyse passe de l'examen d'une portion de matériau à l'attribution d'un thème pour cet extrait. Elle est fondée sur des indices issus de la lecture de l'extrait que l'on désire thématiser » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 250). Une fois ce relevé de thème créé, s'ensuit le travail de « fusion [...], de subdivisions [...], de regroupements [...], des hiérarchisations » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 242). Pour cette analyse, c'est la thématisation en continu qui est retenue, c'est-à-dire « [...] une



démarche ininterrompue d'attribution de thèmes et, simultanément, de construction de l'arbre thématique » (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 237). L'objectif de l'analyse thématique est de comparer les différents thèmes émergents du matériel analysé. Pour ce faire, l'élaboration d'un arbre thématique a été essentielle pour la réalisation de cette analyse. Finalement, la mise en relation et l'interprétation des thèmes de l'arbre thématique en lien avec la question de recherche, les objectifs de l'enquête et de la problématique sont accomplies afin de répondre aux questionnements de ce mémoire.

### **3.9 Les limites de la recherche**

L'effort investi dans ce travail de recherche n'exclut pas d'importantes limites. Les résultats de cette étude ne peuvent pas être généralisés étant donné le nombre restreint de participants, puisque des dix candidats, seulement huit ont été retenus. De plus, les milieux de pratiques d'où proviennent les participants ne sont pas représentatifs de tous les milieux existant dans le domaine du travail social. Par exemple, cinq des huit participants proviennent du milieu institutionnel, alors que trois proviennent du milieu communautaire. Ces participants ne représentent donc pas de façon fidèle la répartition des travailleurs sociaux œuvrant dans les différents milieux. De surcroît, tous les participants proviennent de la ville de Grenade, en Andalousie. Il est donc impossible de prétendre que les propos qu'ils ont partagés sont représentatifs de tous les travailleurs sociaux espagnols.

## Chapitre 4 : Présentation des résultats

Les données compilées proviennent de huit entrevues réalisées avec des travailleurs sociaux provenant de divers milieux professionnels. Afin de répondre aux questions de recherche de ce travail, les entretiens avec les participants et l'analyse ont été divisés trois sections distinctes. Les questions posées aux participants portaient notamment sur la nature de leur pratique, sur les conséquences de l'austérité sur celle-ci, sur leur prise de position face à l'austérité ainsi que sur les actions qu'ils ont envisagées en réponse à ce même contexte (Annexe 9).

### 4.1 La redéfinition de l'espace de pratique : des espaces diversifiés et changeants

Selon la théorie de Michel de Certeau, le groupe qualifié de *dominant* possède l'*espace* alors que le groupe considéré comme *dominé* doit se contenter du temps et des opportunités qui lui sont accordés. Il a donc été primordial, en premier lieu, d'acquérir une compréhension exhaustive de l'espace de pratique des participants et, en second lieu, de comprendre comment l'austérité est venue altérer, à titre de *stratégie*, cet espace.

#### 4.1.1 Une diversité de milieux et de pratiques

Un coup d'œil au tableau 1 permet de prendre connaissance des caractéristiques des milieux de pratique des participants et de constater que ceux-ci sont issus de milieux très distincts. Les participants sont répartis de manière homogène selon les trois types de milieux de travail, à savoir OSBL (organisme à but non lucratif), secteur public au niveau local et secteur public au niveau autonome (au besoin, revoir les niveaux des services sociaux dans le chapitre 1). Il est à noter que deux des OSBL ont eu ou ont encore des liens avec l'Église catholique. En ce qui a trait aux milieux de travail dans le secteur public, la principale différence réside dans l'étendue de la responsabilité géographique de ses différents paliers. En effet, tandis que le niveau local implique de desservir, selon la juridiction, un territoire comprenant une population de plus de 20 000 habitants (en l'occurrence différents secteurs de la ville de Grenade en ce qui nous concerne), le niveau autonome s'étend quant à lui à l'ensemble du territoire d'Andalousie. Cette variation d'échelle dans le territoire desservi par les différents paliers des organismes du secteur public se

traduit notamment par une différence d'envergure de la responsabilité et de l'étendue de pratique de ces organismes. Pour leur part, les organismes locaux offrent des services sur un territoire défini et plus restreint, comme les services sociaux appelés *comunautaires* (ou services généraux). Les organismes à l'échelle autonome, quant à eux, œuvrent à la mise en place d'un programme particulier et de son application à l'échelle de la communauté autonome d'Andalousie. En l'occurrence, il s'agit du service de protection des mineurs.

En ce qui a trait à leurs sources respectives de financement, tous les milieux de travail reçoivent des fonds publics qui sont directement versés aux organisations du secteur public et par le biais de subventions pour les OSBL. En outre, au sein du palier local du secteur public, la nomination de la direction des centres est une charge politique dite de « confiance », ce qui la rend tributaire des cycles politiques.

Sans contredit, on dénote également une diversité marquée dans les caractéristiques de la population auprès de laquelle interviennent les participants. Trois des huit participants ont une pratique qualifiée de mixte, c'est-à-dire que leur clientèle est issue de deux types de populations distinctes, que ce soit de façon combinée ou parallèle. Ce type de pratique offre aux participants impliqués une perspective unique sur le contexte espagnol et sur la manière dont la crise économique et l'austérité ont affecté différentes populations. Il convient toutefois de garder en tête que toutes ces populations ne sont pas unidimensionnelles par nature et qu'elles sont par le fait même exposées à des problématiques nombreuses et de tous types.

*N'oublie pas que et ça c'est très clair, dans la communauté immigrante, comme dans toutes les communautés, il y a aussi des problèmes de santé mentale, de dépendance, d'inégalité de genre. Nous sommes tous des personnes ( participante 1 ).*<sup>16</sup>

La totalité des équipes de travail où travaillent les participants a été qualifiée de multidisciplinaire, et cela constitue leur unique caractéristique commune. Les équipes de travail, comptant de deux à plus d'une vingtaine de membres, comprennent des types de professionnels variés œuvrant auprès de travailleurs sociaux. On retrouve notamment des avocats, des dentistes, des éducateurs sociaux, des enseignants, des infirmières, des médecins, des médiateurs interculturels, des pédiatres, des physiothérapeutes, des psychiatres ainsi que des psychologues.

---

16 Toutes les citations provenant des participants dans ce chapitre sont traduites de l'espagnol au français.

En outre, deux des participants ont souligné la collaboration étroite de bénévoles au sein de leur organisation. Ces derniers occupaient des postes dont l'implication était très variable en terme de responsabilités et d'investissement, du rôle d'aide à la cuisine à celui de membre du conseil d'administration.

*Tableau I : Caractéristiques des milieux de pratique*

Catégories des caractéristiques	Information	Nombre de participants
Type de milieu	OSBL	3
	Secteur public, niveau local	3
	Secteur public, niveau de la communauté autonome d'Andalousie	2
Type de population	Déficiences intellectuelles	1
	Immigration	1
	Hommes sans-abri	1
	Protection des mineurs	2
	Santé mentale (pratique mixte <sup>17</sup> )	2
	Soutien primaire (population générale)	3
	Toxicomanie (pratique mixte)	1
Type d'équipes de travail	Avec des bénévoles <sup>18</sup>	2
	Équipe professionnelle multidisciplinaire	8

---

17 Trois participants ont des pratiques mixtes, c'est-à-dire que deux d'entre eux travaillent en santé mentale ainsi qu'avec un autre type de population et l'un d'entre eux travaille en toxicomanie avec un autre type de population

18 Deux participants travaillent avec des bénévoles en plus de leurs collègues professionnels

Le tableau II énumère les différentes activités professionnelles réalisées par les participants, telles que décrites par les participants. Ces derniers ont fourni des descriptions exhaustives de la nature exacte de leur pratique et celles-ci se sont avérées trop divergentes pour bénéficier d'un système de classement plus détaillé. Le tableau II regroupe donc des mots clés permettant une description brève des diverses pratiques professionnelles des participants. Seulement deux participants ont décrit leurs activités professionnelles de façon similaire. Toutefois, tandis que la description d'un participant fait état d'insertion sociale, son homologue qualifie plutôt son travail de réinsertion sociale. Du point de vue de leur pratique professionnelle, les deux participants sont impliqués dans des programmes de professionnalisation, mais ces derniers soulèvent des enjeux différents en lien avec leur pratique et leur population cible. Qui plus est certaines activités sont partagées par l'ensemble des pratiques des participants. À titre d'exemple, le participant qui réalise des évaluations de familles n'est pas le seul à faire de l'évaluation dans sa pratique, toutefois cela révèle que l'évaluation occupe une place centrale dans l'exercice de sa profession.

*Tableau II : Résumé des activités par nombre de participants*

Type d'activités décrites par les participants	Nombre de participants
Défense des droits, insertion sociale	1
Centre de jour, coordination, désintoxication, hébergement, logement supervisé, parrainage résidentiel, réadaptation, réinsertion sociale	1
Interventions basées sur le modèle biopsychosocial, enseignement, recherche, services d'intervention primaires	1
Orientation des familles désireuses d'adopter à l'internationale, assistance durant le processus du traitement de demande	1
Service d'interventions primaires dît « généraliste »	2
Enseignement, coordination, intégration sociale	1
Protection des mineurs, évaluation des familles	1

## 4.1.2 L'austérité et les pressions sur les travailleurs sociaux

L'austérité, en tant que *stratégie* de la part du gouvernement, a eu des répercussions directes sur la pratique des participants. En effet, l'environnement de travail des travailleurs sociaux leur est devenu plus hostile en raison de la triple contrainte directement liée à l'austérité qu'ils doivent dès lors affronter, à savoir : une baisse des effectifs disponibles, une augmentation de la charge de travail et une dévaluation des conditions ainsi que des avantages reliés à l'emploi. De plus, les OSBL ont subi une pression supplémentaire quant à leur financement, puisqu'ils dépendent de l'État pour obtenir leurs fonds de subsistance. Toutes ces conditions ont mené les participants à atteindre une saturation de leur travail.

### 4.1.2.1 Saturation du travail

La saturation du travail -dite saturation professionnelle- constitue la conséquence rapportée le plus fréquemment par les participants. Aux fins de ce mémoire, la saturation du travail est définie comme une chronicisation de la surcharge de travail. Ce phénomène découle d'une multitude de facteurs, notamment l'absence de ressources, l'augmentation des demandes de soutien et l'augmentation des obligations bureaucratiques liées au travail.

L'absence de ressources- financières et humaines- représente le thème le plus abordé. Huit professionnels rapportent une absence marquée de ressources en général. Ce phénomène peut être imputable aux coupures, à une difficulté croissante d'accès aux ressources existantes (programmes gouvernementaux ou partenaires communautaires) ou à cause du manque de professionnels. L'absence des ressources à mobiliser complexifie et alourdit le travail des travailleurs sociaux. L'un des participants mentionne que le gouvernement a coupé d'environ 34% dans les finances du système de protection sociale et des services sociaux :

*À partir de là [vouloir offrir la base à la population], comment est-il possible d'offrir quelque chose comme un toit ou de la nourriture s'il y a des coupures de 34% ? Pas seulement pour nous, mais au niveau de tout le système de protection sociale (participant 2).*

Cette coupure de l'ordre de 34% a eu un impact quantifiable sur la quantité de ressources disponibles pour les interventions sociales, ce qui s'est traduit par la disparition permanente de ressources, que ce soit des programmes d'aide ou des partenaires sur le terrain. Cette absence de

ressources a des conséquences directes sur les services que les travailleurs sociaux peuvent offrir à leurs usagers. Bref, ils doivent gérer des problèmes complexes avec moins de moyens.

*Nous faisons du soutien psychosocial lorsque les gens pleurent et nous les consolons, nous les écoutons, parce que nous n'avons rien à leur offrir, aucune ressource à mobiliser, ne serait-ce que travailler psychologiquement sur l'autonomisation, leur estime afin qu'ils ne retombent plus (participante 1).*

En plus de l'absence de ressources à mobiliser, les travailleurs sociaux sont contraints de faire face à des demandes qui n'aboutiront tout simplement pas à cause de cette situation. Une participante mentionne qu'elle fait de la gestion de « fumée » :

*J'appelle ça gérer la fumée (humor), de la gestion de fumée. Je t'en parlais un peu auparavant, avec le service d'aide à domicile, c'est de gérer quelque chose qui ne va nulle part. De faire des rapports qui, je le sais, restent enfermés dans une pièce sombre. Appliquer pour le logement social pour la famille, tu ne peux pas le faire. Pourquoi ? Je l'ai fait. Je l'ai fait parce que c'était une demande, ils ne donnent pas de logements sociaux. Il y a un discours mensonger et je le déteste (participante 5).*

L'accès aux prestations économiques de l'État s'est également complexifié, notamment à cause de changements liés aux conditions d'admission à ces prestations. En guise d'exemple, un participant mentionne ceci :

*J'allais te dire facile entre guillemets [le gouvernement considère qu'ils facilitent l'accès]. Mais non, c'est de plus en plus difficile à chaque fois d'avoir accès à ces prestations économiques parce qu'ils, peut-être, n'ont pas accès à un travail. Ils ne peuvent alors pas cotiser, ils n'ont pas accès au chômage. D'un autre côté, par exemple, nous parlons d'une rente minimale à l'insertion, qui si je me souviens bien, exigeait que la personne ait 52 ans. Maintenant cela a monté à 55. Si les exigences montent à chaque fois... (participant 2).*

Qui plus est, à l'instar des ressources de nature matérielle ou financière, les ressources humaines ont également fait les frais de la politique d'austérité gouvernementale. Ce phénomène s'est notamment manifesté par une réduction importante des équipes de travail afin de réduire les coûts qui leur sont associés, soit par le licenciement de professionnels déjà en place, soit par le gel d'embauche, ce qui par ricochet a contribué à la saturation de travail des participants. Deux participants ont d'ailleurs mentionné que l'absence de ressources humaines a constitué la conséquence la plus importante de l'austérité :

*La principale mesure d'austérité a été la diminution des ressources humaines pour accomplir les démarches du processus [d'adoption], mais surtout dans l'organisme externe [partenaire] qui fait la formation et l'évaluation, mais cela se répercute en allongeant la durée du processus (participante 4).*

En plus de cette diminution quantifiable du nombre de professionnels dans les équipes de travail, les professionnels en congé ne sont pas remplacés. Ainsi, si une personne doit partir en congé de maladie, de maternité, en vacances ou alors prend sa retraite, son poste n'est pas couvert par un remplaçant ; il revient donc à l'équipe de se partager les responsabilités professionnelles du collègue absent. Un participant a mentionné que cette pratique était appelée, dans son milieu, faire un « amortissement » sur un poste de travail vide :

*Il manque beaucoup de travailleurs sociaux dans les centres de la santé parce que, évidemment, s'ils prennent leur retraite, 3, 4 mois plus tard et ils n'ont encore embauché personne... ou 5, 6 mois et personne n'a été embauché. Alors, nous faisons, entre autres, de « l'amortissement » comme ils disent, ils [la direction] amortissent une place (participant 3).*

Cet « amortissement » se fait également ressentir à un autre niveau : celui de la hiérarchie. Les travailleurs sociaux doivent parfois assumer des responsabilités professionnelles qui ne figurent pas dans leur description de tâches et qui appartiennent à des postes hiérarchiquement supérieurs. Toutefois, ils ne sont pas rémunérés en conséquence de ces nouvelles responsabilités et ils ne peuvent pas poser leur candidature pour ces postes, éliminant ainsi la possibilité de mobilité interne et la perspective d'un avancement professionnel.

*Il y a eu beaucoup de coupure de personnel [...] et [nous devons] assumer les responsabilités de niveau supérieur alors que nous occupons des postes de niveau inférieur parce que les postes de niveau supérieur demeurent vacants et il n'y a pas de remplacements. Ils ne sont pas offerts non plus au personnel, nous n'avons pas l'option d'accéder à ces postes qui nous permettraient d'atteindre une meilleure rémunération avec plus de responsabilités, alors que là, nous avons une moindre rémunération pour plus de responsabilités (participante 4).*

En plus de la réduction des effectifs, l'augmentation de la demande de soutien de la population contribue à la saturation professionnelle des participants. La crise a entraîné son lot de conséquences délétères sur la population (elles seront décrites dans une section ultérieure), ce qui incite les gens à faire appel aux services sociaux afin de pallier à leurs problèmes.

*Alors, comme conséquence de cette crise, cette austérité, [...] les gens viennent plus consulter, parfois pour des raisons réelles, d'autres fois en simulant la maladie mentale, car si cela peut leur apporter quelque chose... Parce que les gens veulent... au moins s'ils ne peuvent pas travailler, ils se disent « au moins qu'ils me constatent incapable pour que je reçoive une pension, quelque chose... » (participant 3).*



Cette hausse objective des demandes de soutien contribue à la saturation du travail des travailleurs sociaux et n'est pas accompagnée d'une augmentation proportionnelle des ressources financières ou humaines dans les différents milieux de pratique.

*[Il y a plus de demande] Mais les moyens demeurent les mêmes. Par exemple, pour entrer dans le programme de solidarité, que nous appelons communément la solidarité, son nom est [...]. Si ce programme avant avait, au niveau local, une cinquantaine de demandes, les demandes ont explosé et maintenant c'est le double (participante 8).*

En outre, on dénote une augmentation des efforts en lien avec la bureaucratie en raison du nombre de tâches qui a augmenté et d'une plus grande complexité des procédures.

*Ouf, c'est impressionnant ! De sorte qu'une partie de ta journée de travail tu dois la dédier aux questions administratives [...] et c'est à chaque fois plus compliqué. Alors, il y a un paradoxe, car en ce moment nous avons un afflux, un très grand groupe qui demande beaucoup d'attention, parce qu'il a besoin de beaucoup d'attention et de temps, et notre tête et notre temps doivent être concentrés sur la question bureaucratique. [...] En tant que travailleuse sociale, je suis divisée : je veux dédier plus de temps à travailler directement sur l'intervention, mais l'administration me demande de justifier tout d'une façon très étrange (participante 1).*

Qui plus est, les travailleurs sociaux se voient privés d'une partie importante de leur autonomie professionnelle. Cinq participants ont mentionné que l'austérité a altéré les dynamiques de pouvoir dans leur milieu de travail en défaveur du travailleur social. Un participant décrit la situation comme étant de l'infantilisation :

*C'est comme un enfant qui pour se déplacer à la maison ou pour toute activité et qui a besoin de l'autorisation du parent. Quand l'enfant a 5 ans, c'est prévisible que ce soit ainsi. Mais quand l'enfant a 18 ans, d'une certaine façon, doit-il demander la permission pour tout ? J'ai besoin d'une autorisation pour tout ? (participant 6).*

#### **4.1.2.2 Perte des acquis au niveau de l'emploi**

Sans contredit, les coupures ont également eu un impact non-négligeable sur les conditions de travail des travailleurs sociaux. Ils doivent travailler faire plus avec moins, et ce, pour des incitatifs moindres, notamment une baisse de salaire variant entre 5% pour les uns, ou de 200 euros mensuellement pour les autres. Dans le secteur public, trois participants ont mentionné que leur semaine normale de travail est passée de 35 heures à 37 heures et demie. Cette augmentation a été justifiée par la direction comme une solution pour faire face au manque de personnel. Toutefois, concrètement, cette pratique ne fonctionne pas, comme l'explique cette participante :

*Bien, le nombre d'heures par semaine à augmenter de deux heures et demie. [...] [De] 35 et maintenant c'est 37h30. [...] Je crois que c'était pour couvrir les postes non couverts, mais le travail est le même. Parce qu'en deux heures et demie ça ne se peut pas... C'était pour compenser le manque de personnel, ce manque de postes de travail ( participante 7).*

En plus d'une diminution de salaire, trois participants ont mentionné qu'il y a eu un recul de leurs avantages sociaux. Auparavant, les travailleurs sociaux bénéficiaient d'une paie du temps des fêtes, qui représentait un chèque supplémentaire afin de reconnaître le travail accompli tout au long de l'année. Désormais, non seulement ce signe de reconnaissance a été aboli, mais le nombre de journées de vacances a également été affecté. En effet, l'ancienneté n'étant plus prise en considération pour déterminer le nombre de jours de vacances auquel les travailleurs sociaux ont droit, tout un chacun bénéficie d'ores et déjà du même nombre de journées annuellement. Malgré ce contexte de pratique difficile, l'absence d'alternatives empêche les travailleurs sociaux d'aller chercher de meilleures conditions d'emploi ailleurs puisqu'ils craignent la perte de leur emploi.

*En ce qui concerne les postes de travail, cela nous fait vivre beaucoup d'insécurité. Je ne sais pas où j'irais travailler [si je perdais mon poste]. Je fais partie des fonctionnaires municipaux, mais si la ville cesse, à cause de la loi de reconnaître [la nécessité de mon programme], la Junte d'Andalousie ne me prendra pas. Ils vont me retraiter ( participante 5).*

#### **4.1.2.3 Conséquences sur les OSBL**

De leur côté, les OSBL sont aux prises avec leurs propres pressions à cause de l'austérité, notamment en lien avec leur financement et leur budget. En premier lieu, il est plus ardu de trouver du financement, comme le souligne cette participante qui déclare que les complications liées au financement de son organisation l'affaiblissent :

*Alors, comment [l'austérité] affecte l'organisation ? Bien, cela nous affaiblit, principalement parce que [l'organisation] vit des fonds publics et nous existons depuis presque 30 ans. Depuis toujours, la plus grande partie de nos revenus provient de l'administration publique, surtout centrale et autonome, aussi locale, mais principalement centrale et autonome, et le fond européen ( participante 1).*

Un participant explique que la réputation des organismes associés à l'État auprès des institutions financières a été ternie, ce qui s'est traduit par une augmentation de la difficulté de la part de son organisme à trouver du financement à travers celles-ci. Auparavant, travailler avec l'État constituait une garantie de paiement pour les partenaires de l'organisme, ce qui leur permettait d'obtenir des fonds au besoin.

*En plus, et ce de façon marquée, il y a 5 ans de ça lorsque tu étais un organisme qui travaillait pour l'État, si tu allais à la banque et que tu disais travailler pour la Junte d'Andalousie, c'était comme une carte blanche et une garantie bancaire. Ils savaient que l'État payait et garantissait de l'argent, ce qui était une forme de garantie si on veut. Quand la crise a commencé, ou vers le milieu, c'était tout le contraire. S'ils savaient que l'État te payait, c'était plus difficile d'obtenir de l'argent ou des subventions (participant 6).*

Ce manque de financement incite les organismes à rechercher des sources alternatives de financement, ce qui représente un travail supplémentaire pour les travailleurs de l'organisme, mais également un effort essentiel pour le maintien des activités de leur organisation :

*Avec la diminution du financement public, il faut tenter de compenser ce recul [de notre financement], cette coupure tu dois aller la chercher au sein de sources alternatives de financement, comme à travers des programmes sociaux de certaines banques, des caisses d'épargne, à travers des dons. Parce que sinon c'est impossible. Tout cela implique aussi des coupures dans l'administration publique, du moins ici à Grenade (participant 2).*

En plus des problèmes en lien avec leur financement, une participante a remarqué qu'il y a des problèmes avec le peu de financement qu'ils reçoivent de la part l'État. En effet, l'administration publique exige de plus en plus de justifications techniques afin de justifier l'utilisation de fonds publics à son organisme.

*Alors ces derniers temps, surtout les cinq dernières années principalement, nous remarquons une coupure importante dans les versements économiques de l'administration et à chaque fois ils sont plus exigeants. L'administration est à chaque fois plus exigeante avec la justification technique que, entendons-nous que nous devons la faire, qu'on doit justifier l'argent public, c'est évident. Mais cela atteint des niveaux d'exigence impressionnants (participante 1).*

Elle perçoit, dans les demandes accrues de justifier l'utilisation des fonds publics, un manque de confiance de la part de l'administration motivé par un désir d'éliminer tout bonnement le financement.

*[...] il a toujours fallu justifier et il faut le justifier, je suis la première à le dire qu'il faut justifier l'argent public, qui est l'argent de tous, mais je remarque certaines différences. Ça fait beaucoup d'années que je remarque certaines différences, un manque de confiance. Ils essayent de voir en détail là où nous avons fait des erreurs afin de nous demander de leur renvoyer de l'argent. Tout devient plus complexe (participante 1).*

Finalement, un participant a mentionné que la diminution de financement a poussé son organisme à remplacer des services offerts par des professionnels par des services de bénévoles afin de limiter les coûts.

*Et si avant, un service était offert à travers un professionnel de notre équipe ou en collaboration avec un milieu extérieur, nous devons essayer, je sais que ce n'est pas l'idéal, mais oui il faut essayer d'impliquer un bénévole que nous ayons afin qu'il tente de réaliser ce service ou un autre type d'activité (participant 2).*

#### **4.1.2.4 État psychologique des travailleurs sociaux suite aux modifications en lien avec l'austérité**

Tous les participants ont fait état de différentes atteintes psychologiques à la suite des coupures en lien avec l'austérité et des modifications de leur milieu de pratique. Dans l'ensemble des cas, ces atteintes sont négatives et s'apparentent à de la détresse psychologique.

La première conséquence sur le travailleur a été la fatigue, qui est décrite de plusieurs façons dans un nuage de mot thématique : « fatigue », « être brûlé », « être surchargé », « usure », « épuisement », « besoin de repos ». Un participant partage que la nature de son travail est déjà très exigeante et que les coupures contribuent à alourdir ses tâches quotidiennes. Cet état de fatigue généralisé affecte également les équipes de travail, comme le décrit une participante qui dénote une gradation des effets sur le moral de ses collègues. Elle explique qu'elle ressent elle-même cette gradation au niveau personnel, oscillant entre le désir de changer les choses et la fatigue.

*Alors, il y a une gradation [des positions et de l'état du moral dans l'équipe]. Moi-même je vis ma propre gradation. Parfois ça « boom boom boom » (la tête qui cogne sur un bureau) ... Allons ! Faisons des suggestions ! Jusqu'à ce que je me dis... « je suis fatiguée, je suis ennuyée », je retourne faire ce que j'ai à faire et comme ça... je n'en parle plus... (participante 5).*

Cinq participants ont également mentionné qu'ils trouvaient la situation démoralisante. Deux éléments permettent d'expliquer ce phénomène, à savoir l'absence de ressources et la nécessité de refaire des interventions à cause du contexte de la crise. Un participant décrit la morosité qui s'est immiscée dans sa profession, alors que les travailleurs sociaux sont retenus dans des postes où ils sont malheureux par manque d'alternatives et ce qui, ultimement, nuit à la profession.

*Mais comme il n'y pas de travail, les gens continuent de travailler avec moins d'envie, avec beaucoup d'apathie, en s'absentant beaucoup. Je veux dire, ce n'est pas seulement en santé, mais dans toutes les administrations. Et je crois que les professionnels, je te parle de ce que je connais en santé, ont été très démotivés par la crise, par plusieurs circonstances. Comme s'il y avait un peu de paresse, d'apathie. [...] Alors quand je vois ce comportement, cela va au détriment du professionnel et de la profession (participant 3).*

On dénote également de la colère et de la frustration face à la situation. La frustration, ressentie sur le plan individuel ou au sein de l'équipe, est liée au contexte général ainsi qu'au manque de soutien de la part de l'administration et elle est vécue comme une atteinte à la limite personnelle du professionnel.

*Avec les coupures, ce sont l'éthique et la motivation qui font qu'un professionnel continue à s'acquitter de sa tâche, même s'il n'est pas soutenu par l'administration. [...] C'est plus frustrant, car on peut essayer, mais sans jamais réussir à tout coup, des fois on peut y arriver, des fois non, parce que cela dépend de la volonté, de la capacité, de l'énergie de chacun. [...] Il se produit beaucoup d'usure émotionnelle et de frustration et cela finit par effriter l'aptitude du travailleur (participante 4).*

Finalement, certains participants ressentent également de la peur, et ce pour plusieurs raisons. En effet, ils sont craintifs car ils se retrouvent dans une position de faiblesse, parce que le gouvernement exerce un contrôle accru sur la population afin de limiter les manifestations. De plus, le pouvoir accru de l'administration en place effraie les participants qui ont peur de perdre leur emploi à la suite d'une plainte.

*Mais à l'heure actuelle, avec la dernière restructuration du système de la santé, beaucoup de pouvoir a été donné à la gestion. La gestion sont les directions, direction d'un secteur et les directeurs des centres ont gagné beaucoup de pouvoir. Alors parfois même si tu sais que ce n'est pas juste, d'une certaine façon cette peur, c'est-à-dire si je me plains il y a mille personnes qui attendent dehors pour prendre ma place (participant 3).*

#### **4.1.2.5 Attitude des travailleurs sociaux face aux pressions de l'austérité**

Suite aux conséquences de l'austérité, les travailleurs sociaux ont été appelés à prendre position face aux pressions subies. Malgré la fatigue, la démotivation, la frustration ou la peur, les participants font preuve de résilience face à l'austérité tout en qualifiant leur motivation comme étant une forme de résistance afin de pouvoir continuer de travailler.

Une première attitude est de ne pas rester « conformiste ». Malgré la difficulté de la situation, plusieurs d'entre eux ont mentionné l'importance de continuer de prendre part à des manifestations.

*Je comprends que nous ne pouvons pas, du point de vue éthique, du point de vue personnel, du point de vue professionnel, nous pouvons l'appeler comme tu le veux, il y a une attitude que je ne peux pas prendre et ne peux pas maintenir, c'est celle du conformisme. Je dois exiger, même si je ne travaille pas dans l'administration publique, je travaille dans le secteur privé, je dois leur exiger qu'ils respectent leurs obligations (participant 2).*

D'autres participants adoptent plutôt l'attitude de résilience et tentent de « ne pas se laisser abattre ». Trois participants mentionnent qu'il est difficile de ne pas baisser les bras, mais qu'il est important de tenter de le faire, et ce malgré la fatigue.

*Je suis un peu fatiguée. Je ne laisse pas paraître parce que je suis une personne active, qui parle beaucoup et j'ai de l'énergie pour la critique, pour stimuler, pour demander que ce soit transmis à une autre instance... Mais je suis devenue très pessimiste, sur la base de la répétition des propositions qui n'ont pas obtenu de résultats et je me dis bon... mais bon, c'est une énergie qui va et vient... ( participante 4).*

Pour un participant, il faut voir le côté positif de la crise. Ce participant a beaucoup insisté sur le fait que de cette situation problématique pouvait découler un dénouement positif, tout dépendant de comment il est géré. Il confronte deux visions différentes de la crise : une vision occidentale, où cette dernière est synonyme de négativité et une vision orientale, où « la crise est une situation de changement social et comme professionnels de l'intervention sociale nous devons faire en sorte que ce changement soit toujours positif, avec les ressources que nous avons, avec une motivation qui doit être à 100% » (participant 6).

### **4.1.3 Regard sur la profession**

L'austérité a également amené les travailleurs sociaux à reconsidérer leur propre discipline et sa relation avec l'État ; la profession subit des pressions de changements et perd de ses acquis. Trois thèmes principaux sont abordés dans le cadre des entrevues : la redéfinition de la relation du travail social avec l'État, faire de la place aux travailleurs sociaux et le rôle de la formation académique.

#### **4.1.3.1 Redéfinir la relation du travail social avec l'État**

La question de la relation avec l'État a été abordée sous trois perspectives différentes : la dépendance de la discipline envers l'État, le retrait des fonctions propres au travail social et la contention des pauvres. Selon trois participants, le travail social est systématiquement associé à l'État, et ceci n'est pas sans conséquence puisque cela rend les professionnels dépendants de ce dernier.

*Les professionnels se sont retrouvés sans travail et ne trouvent plus leur place. Parce qu'il y a un handicap pour le travailleur social en Espagne et c'est qu'il est identifié avec la structure, avec l'administration et il ne connaît que ceux qui ont eu besoin de lui, donc les*

*gens en situation de dépendance, la protection de la jeunesse. Mais le reste de la population ne l'a pas connu ( participante 4).*

En parallèle, deux participants ont rapporté que l'on retire au travail social des domaines qui lui étaient exclusifs, ce qui confine la profession à un simple rôle de gestionnaire de ressources.

*Nous sommes en train de prendre des fonctions propres au travail social et malheureusement nous sommes forcés à devenir des gestionnaires de prestations et de services, ainsi que d'assumer une quantité importante de travail bureaucratique et d'administration. C'est terrible, nous sommes en train d'abandonner certaines tâches propres au travail social. Par exemple le travail d'éducation est en train de se transférer aux éducateurs sociaux ( participant 2).*

Finalement, deux participants ont l'impression de faire de la contention des pauvres à travers leur pratique professionnelle au profit de l'État. Autrement dit, ils ont l'impression de devoir contenir les « pauvres » pour éviter que ceux-ci ne se révoltent ou ne causent des problèmes à la société. Le manque de ressources pour développer des projets d'intervention plus élaborés donne l'impression à un participant que sa pratique professionnelle perd de son sens, qu'il exerce de la contention de « pauvres » afin d'éviter les protestations.

#### **4.1.3.2 Faire de la place pour les travailleurs sociaux**

Cinq participants mentionnent l'importance de faire de la place ou, du moins, de maintenir celle qui demeure aux travailleurs sociaux. Tel que mentionné plus haut, l'austérité a mené à des licenciements de professionnels. Cette situation a fait surgir trois thèmes : faire travailler les travailleurs sociaux qui ont perdu leur emploi, faire de la place pour la relève et exposer la précarité des alternatives.

Quatre participants mentionnent le premier thème, à savoir celui de faire travailler les travailleurs sociaux. Les licenciements et le gel à l'embauche ont laissé plusieurs travailleurs sociaux sans emploi, et cela semble avoir marqué collectivement les participants. Un participant rapporte qu'il existe une certaine forme de solidarité envers ceux qui ont perdu leur emploi, mais que celle-ci est limitée par le nombre de postes vacants et toujours existants.

*[Il y a] des réductions d'effectifs. Au lieu d'accroître le nombre de travailleurs sociaux... ni au public ni au privé où ils pourraient travailler. Parce que nous sommes pratiquement en train de perdre un nombre considérable de collègues professionnels. [...]. Sauf que quand ces personnes ne sont pas rappelées par l'administration, nous ne pouvons rien faire. Quand un poste a été perdu, cela n'est pas annoncé ( participante 8).*

En plus des travailleurs sociaux déjà sur le marché du travail, deux participants s'inquiètent de la relève. La place des finissants et des étudiants en travail social n'est pas garantie, comme l'indique ce participant :

*Je ne sais pas [quel est le futur de la profession]. Je ne sais pas ce qui va arriver avec ceux qui vont venir après, avec ceux qui sont en train de se former. [...] Moi ce qui me préoccupe réellement, c'est que je ne sais pas où ils iront travailler, dans quel milieu (participante 5).*

Un autre participant, qui donne également des cours à l'Université de Grenade, souligne qu'il est difficile d'aborder le sujet avec les étudiants, et que cela comporte des enjeux éthiques en lien avec sa fonction d'éducateur :

*Ce qui se passe est que, malgré que la situation soit difficile, nous ne pouvons pas non plus influencer négativement les efforts [que les étudiants] investissent dans leur futur. Nous devons agir de façon très responsable et méditée. Parce que si nous leur enlevons cette illusion de leur insertion professionnelle, nous échouons [à notre rôle] (participante 8).*

Finalement, le dernier thème est celui de la précarité des alternatives d'emploi. Dans le troisième secteur (les OSBL, ONG, organisations caritatives, etc.), les conditions de travail sont très précaires. Par exemple, un participant explique que certains de ses anciens collègues ont tout simplement dû « se recycler » dans un tout autre domaine afin de trouver un emploi.

*[...] nous avons une niche de professionnels qui ne trouvent pas d'espace de travail dans notre milieu. Ils doivent chercher du travail dans d'autres milieux qui n'ont rien à voir et qui sont totalement différents, comme le secteur du commerce, parce qu'ils n'ont pas la possibilité d'exercer leur profession (participante 4).*

Un participant dénonce le fait que certains de ses collègues qui se sont retrouvés sans travail offrent des cours à l'Université, mais que ceux-ci ne sont payés que 1000 euros par mois alors que d'autres pays peuvent offrir jusqu'à 700 à 800 euros par mois de « subventions » (c'est-à-dire des prestations).

#### **4.1.3.3 Rôle de la formation académique des travailleurs sociaux**

Quatre participants ont rapporté que la formation des travailleurs sociaux a un rôle à jouer dans ce contexte d'austérité. Deux thèmes ont émergé : la reconversion de la pratique ainsi que l'emphasis sur la formation sur les utilités pratiques.

Pour deux participants, la profession doit se reconvertir, notamment grâce à l'entrepreneuriat. La formation devrait outiller les étudiants afin qu'ils puissent reconnaître les



besoins sociaux et y répondre sans forcément être dépendants des postes publics. Selon le participant 3 :

*Je veux croire qu'il reste encore plusieurs années à la discipline. Le problème est plutôt que nous devons apprendre à nous reconverter et reconverter la profession, et ce, à partir de l'école, des facultés, le systémique, ou l'apprentissage qui a été offert aux étudiants pendant plusieurs années, ça doit changer un peu... (participant 3).*

Lorsque questionné sur la manière dont se ferait cette reconversion, il a mentionné cet exemple :

*C'est que nous avons beaucoup plus de champs, je crois que nous avons plusieurs champs et peut-être qu'il faut créer une demande. Il y a plusieurs phénomènes sociaux qui sont en train de venir. Par exemple, avec les mineurs, au sujet du harcèlement tu pourrais monter un projet et aller chercher du financement. Tu peux montrer ce que c'est d'être travailleur indépendant, car si nous devons attendre que l'administration crée des postes, bien ça va prendre des années avant que ça n'arrive, c'est très lent, les appels se font rares (participant 3).*

Pour un autre participant, la formation académique doit s'adapter aux réalités de la pratique lorsque vient le temps de former la relève en travail social. Ce participant croit qu'un fossé existe entre le monde théorique de l'université et l'univers pratique de la profession, et que cela doit être comblé par une éducation plus pratique.

## **4.2 Le contexte social espagnol : complexe et multidimensionnel**

Les participants en avaient long à dire sur le contexte social espagnol, sur la situation de l'État providence ainsi que sur la conjoncture politique. Malgré le fait que cette section dans l'entrevue avait, *a priori*, une importance mineure, les participants ont tous insisté sur les conséquences du contexte sur les populations auprès de qui ils travaillent. L'austérité, en plus d'avoir eu des retombées sur les milieux de pratique des travailleurs sociaux, a fait ressortir des enjeux plus macroscopiques ainsi que des conséquences en lien avec la crise économique sur la population. Ces conséquences ont sans contredit eu des répercussions sur leurs pratiques.

### **4.2.1 Conséquences du contexte sur la population**

Malgré le fait que cet aspect a fait partie des éléments à explorer lors des rencontres, les participants lui ont donné une importance très particulière, autant quantitativement que qualitativement au cours des entrevues. Ils en avaient long à dire sur la situation de la population. De par leur expérience professionnelle, ils sont confrontés quotidiennement aux conséquences de

la crise sur la population. Cette section est divisée en trois parties : les conséquences de la crise économique, les conséquences de l'austérité et l'incapacité de se sortir de la vulnérabilité.

#### 4.2.1.1 Conséquences de la crise

La crise économique a entraîné une augmentation des contextes de vulnérabilité au sein de la population. Tout dépendant du type de clientèle des participants, ces contextes de vulnérabilités sont très différents. Il en a été de même pour la population immigrante déjà installée à Grenade. En effet, certains d'entre eux ont, au moment de l'enquête, des situations économiques et personnelles pires qu'à leur arrivée au pays, et ce, malgré leur intégration à la population du pays. Les immigrants ont perdu beaucoup d'acquis sociaux et financiers : des familles immigrantes déjà bien établies en Espagne, qui avaient leur propre appartement avant la crise, ont été contraintes de vivre à trois ou à quatre dans la même chambre, selon la participante 1. Les répercussions de l'austérité se sont également fait sentir sur la santé mentale des Espagnols, et cela se traduit notamment par une hausse du taux de suicide chez la population. La population a également été atteinte négativement au niveau de la santé mentale, pouvant aller jusqu'à des situations extrêmes comme le suicide.

*Bon, pour ce qui est de l'impact sur le patient, comme je t'avais dit en santé mentale, ils ont créé un protocole d'action en cas de suicides, parce qu'à cause de la crise les gens ont vraiment tendance à déprimer. Il y a beaucoup de gens ici en Espagne qui ont été expulsés de leur logement (participant 3).*

De plus, la crise a créé une fracture sociale. Quatre participants ont confirmé l'analyse de Barbero (2015), selon qui la crise a changé la composition des classes du pays, augmentant les inégalités de revenus. Selon ces participants, les riches sont de plus en plus riches, les pauvres de plus en plus pauvres et la classe moyenne est en train de disparaître, ce qui cause une fracture sociale.

*Oui, presque 60% de plus qu'en 2007 [de personnes en situation d'exclusion en 2013-2014, aux alentours de 11 millions]. Mais le nombre de personnes qui se retrouvent dans une situation d'exclusion grave est de 5 millions, ce qui est 80% de plus qu'en 2007 selon le dernier rapport. [...] Oui, il y a une fragmentation en Espagne, une fragmentation importante (participant 2).*

En outre, il existe un bris dans la cohésion sociale lorsque les gens luttent entre eux pour les rares ressources disponibles.

*[Je crois que la cohésion sociale est en train de se briser] parce que certains, les natifs et les immigrants, rentrent en compétition pour les ressources disponibles et il y a des frictions importantes. Ils sont en compétition pour des places en garderie, pour l'emploi, pour de l'aide sociale publique, qui est très petite. Ils ont honte, honte, mais ils font compétition entre eux [pour ces ressources] (participante 1).*

De plus, certains participants décrivent une forme d'intériorisation de la « culpabilité » qui découle de cette compétition pour les ressources. Une participante dénote une division des immigrants quant à leur statut en Espagne : tandis que certains considèrent qu'il est normal qu'ils soient les derniers à recevoir de l'aide car ils se trouvent à l'extérieur de leur pays natal, d'autres désirent se battre pour avoir les mêmes droits que la population native. La situation polarise la population entre ceux qui « méritent » l'aide et les ressources, et ceux qui doivent passer en dernier.

La crise économique a aussi comme conséquence que les employeurs profitent de la rareté des offres d'emploi pour faire accepter des conditions qui sont « pratiquement du semi-esclavage ». C'est le cas des personnes immigrantes qui « ont tellement de besoins économiques, que bon, que si c'est de façon temporaire, ils acceptent des conditions de travail incroyables » (participante 1).

Notons également que le crime organisé prend également de l'ampleur. En effet, il profite de la précarité et du désespoir d'une part de la population pour faire fructifier ses activités illicites.

*En ce moment de crise, bien les plus forts [du crime organisé] profitent de la situation des plus faibles en situation de marginalité, où ils renforcent le trafic de drogue ou d'autres types de marchés noirs. Le groupe le plus défavorisé devient plus dépendant du groupe plus puissant (participante 8).*

#### **4.2.1.2 Conséquences de l'austérité**

Parallèlement à la crise, les mesures d'austérité ont également eu des conséquences qui ont affecté la population. L'austérité a imposé des coupures au niveau des services, ce qui a eu un effet direct et indirect sur la population. Deux principaux thèmes sont ressortis des entrevues : l'augmentation de l'attente pour les services et l'augmentation des demandes de soutien mal fondées.

La première conséquence dénotée par les participants est l'augmentation du temps d'attente pour l'accès aux services. Quatre participants ont rapporté l'allongement croissant des files d'attente tandis que les services prennent plus de temps à se mettre en place, souvent en lien avec

la réduction des équipes de travail. Dans le cas de l'adoption, par exemple, un participant mentionne que le processus peut prendre jusqu'à 6 ans et qu'une partie de cette attente lui semble grossièrement injustifiée.

De plus, le fait d'attendre n'est pas garant d'obtenir le service. Un autre participant, au sujet de l'aide à domicile, fait mention, avec un certain cynisme, de refus de services à des personnes en ayant besoin et d'une file d'attente interminable.

*Elle est complètement tombée [la flexibilité de l'aide à domicile]. Présentement, avec un règlement très strict et associé aux coupures de l'aide, si une personne âgée ayant besoin d'aide à domicile rentre en ayant des enfants, elle est refusée... Oh ! Non, pardon ! La consigne politique est « de ne pas vieillir » qu'on transmet à une liste d'attente qui ne bouge pas (participante 5).*

Toutefois, cette attente affecte également les prestations. Un participant, en abordant la loi de la dépendance (il en sera davantage question dans la section 4.2.3.2) et de la prestation économique qu'elle reconnaît, mentionne que le processus complet peut prendre jusqu'à deux ans avant que la personne ne reçoive l'aide.

*Je vais te donner un exemple. Dès qu'une personne demande, pour la première fois, la demande est évaluée, car la première étape est un processus d'évaluation du grade. Après que la demande est reconnue et qu'une prestation est approuvée, dès le moment que la personne fait sa demande jusqu'à l'obtention de ressources, ça prend deux ans... (participante 5).*

Un participant a également remarqué qu'il existe une hausse des demandes de soutien mal fondées. Il stipule qu'il y a un nombre croissant de personnes qui tentent d'obtenir des avantages de la part des services sociaux afin d'améliorer leur sort, sans que leur demande ne soit nécessairement justifiée.

*Je te donne un exemple, une dame a voulu dénoncer son mari pour maltraitance sans être maltraitée pour avoir une aide économique. Du point de vue de mon éthique, je lui ai dit que tu peux être dans une mauvaise situation économique, mais si tu dénonces ton mari je te dénoncerai en retour (participant 3).*

#### **4.2.1.3 Situation de vulnérabilité : facteurs de risques et facteurs de protection**

La situation espagnole est si éprouvante que la population a de la difficulté à se sortir de sa situation de vulnérabilité. Ne disposant pas de ressources économiques et ne pouvant pas compter sur les services sociaux pour les appuyer, la population espagnole s'enfonce dans l'exclusion

sociale. Les participants ont fait mention de deux facteurs de risque et de deux facteurs de protection influençant leur proximité à la vulnérabilité.

Le premier facteur de protection est celui de l'économie souterraine, que le peuple perçoit comme une solution aux problèmes de chômage ou de manque de revenus. Les Espagnols travaillent donc pour gagner un revenu non déclaré à l'État. L'économie souterraine permet ainsi à une partie de la population de survivre, mais n'offre néanmoins pas les moyens de se sortir de la vulnérabilité ni les avantages sociaux reliés à un emploi dit « de meilleure qualité ». Un participant argumente que l'absence d'emploi pour la population maintient celle-ci dans une situation où elle ne peut pas se sortir de l'état de vulnérabilité. L'économie souterraine contribue également à contenir la délinquance.

*Parfois, l'économie souterraine est intéressante, car si elle n'existait pas, définitivement qu'il y aurait des révoltes ou il y aurait plus de vols, plus de délinquance. Si les gens sont déjà tendus, si en plus [ils ne peuvent] pas faire un chapu (de l'argent sous la table) ... (participant 3).*

Le deuxième facteur de protection est celui de la solidarité. Contrairement à la personne immigrante, la personne espagnole peut normalement compter sur un réseau social plus étendu afin de l'aider à trouver des solutions aux difficultés qu'elle affronte. De plus, un participant rapporte une hausse de la solidarité dite « rurale ». Ce dernier souligne que cette solidarité, propre à l'environnement rural, constitue une micro solidarité où les gens s'entraident et prennent soins les uns des autres.

*Je crois que c'est l'inverse, l'inverse... tout le contraire. Je travaille à [un endroit], dans le milieu rural, ce sont des municipalités. Ce sont des villages très petits de 10 mille habitants, 20 mille habitants. Et avec la crise, je crois que la solidarité a augmenté (participant 3).*

Le premier facteur de risque, et le plus important en termes de références des participants, est l'appartenance à un groupe défavorisé. Cinq participants ont partagé que le fait d'appartenir à un groupe défavorisé complique la vie des membres de ce groupe. Dans le cadre des entrevues, deux groupes défavorisés ont principalement été répertoriés : les immigrants et les femmes. En ce qui a trait aux immigrants, deux éléments ont été rapportés comme jouant en leur défaveur : l'absence de réseau social et la discrimination. L'absence de réseau pour la personne immigrante rend la recherche d'emploi plus ardue, notamment dans un contexte où ces emplois sont très rares.

*Parce que s'il y a très peu d'emplois, la personne espagnole qui connaît une offre d'emploi, qui va-t-elle engager ? Son ami, son cousin, son beau-frère, à son... et ça déplace la population immigrante qui habituellement à Grenade travaille dans l'hôtellerie, dans les emplois de domestiques, dans les fermes, en agriculture, principalement là, c'était du travail que les gens d'ici ne voulaient pas (participante 1).*

Les personnes immigrantes font également face à davantage de problèmes de discrimination qu'auparavant. Cette discrimination peut être pour cause de racisme (couleur de la peau, pays d'origine) ou culturelle (religion). Les employeurs sont moins enclins à faire des compromis qu'auparavant, notamment face aux contraintes religieuses.

Les femmes font également partie d'un groupe défavorisé, car avec la disparition de l'État-providence, elles ont la responsabilité de prendre soin de leur famille, autant de leurs enfants que de leurs parents.

*Ce que nous proposons [les services sociaux] n'est pas pour remplacer [la famille], nous offrons un service complémentaire pour alléger la charge qui, ne l'oublions pas, fait écho à la question du genre, car ça tombe sur les épaules des femmes. Ça revient toujours aux femmes. L'amincissement de l'État-providence « surresponsabilise » et a un impact qui affecte premièrement, et de façon très différenciée, les femmes (participante 5).*

Un individu peut faire partie à la fois de ces deux groupes, ce qui rend sa situation encore plus difficile. C'est le cas, par exemple, des mères monoparentales immigrantes qui vivent le problème d'absence de réseau social lié à leur statut d'immigrante et à leur responsabilité de premier répondant familial en tant que femme.

D'autre part, le deuxième facteur de risque est celui du chômage. Quatre participants ont mentionné que le chômage constitue un facteur de risque important notamment à cause de deux éléments : la baisse des revenus et les responsabilités financières. La baisse de revenus jumelée aux responsabilités financières apporte un stress important supplémentaire.

*Pour maintenir une famille, imaginons que la maison est payée et que [le père de famille] reçoit 420 euros [pour le chômage] pour maintenir sa femme, et deux enfants qui vont à l'école, qu'il doit payer pour l'électricité et l'eau à tous les mois, ainsi que pour les déchets... [...] Et les gens qui finissent sans emploi... en ayant travaillé dans le milieu de la construction gagnant 3000 euros tous les mois, avec la crise sont tombé au chômage et une fois qu'ils passent au compte-gouttes les offres d'emplois ils reçoivent l'aide familial de 420 euros. Comment peut vivre une famille ainsi ? (participant 3).*

#### **4.2.1.4 Incapacité de se sortir de la vulnérabilité : une conséquence majeure**

La population espagnole se retrouve confrontée à une situation ardue et pour plusieurs, sans issue. Les participants ont rapporté qu'une partie de la population n'arrive tout simplement plus à se sortir de sa situation de vulnérabilité, et ce malgré les interventions des travailleurs sociaux. De plus, les coupures liées à l'austérité ont contribué à l'augmentation de ces situations de vulnérabilité, selon un participant. À titre d'exemple, la réduction des ressources des services sociaux nécessaires à la prévention et à la sortie de la vulnérabilité a eu un impact direct sur le nombre de personnes sans-abri, par exemple.

En plus de cette incapacité à trouver une issue du phénomène de vulnérabilité, les individus sont blâmés comme étant les seuls responsables de leur sort. Les participants ont remarqué la création (ou le renforcement) d'un discours culpabilisant. Trois participants ont souligné que l'absence de services devrait être compensé par la personne elle-même et que son lot lui est imputable. Par exemple, les chômeurs sont considérés comme étant tout simplement paresseux aux yeux de la société.

*C'est si incroyable que l'administration ne mette pas en place des mesures pour l'emploi. Parce que les gens ne veulent pas recevoir de subventions, ne veulent pas de prestations, ne veulent pas d'aide. Ils veulent travailler. Ce qui se passe, c'est qu'ils nous font croire que tous les chômeurs sont des paresseux (ronfleurs) et qu'ils aiment recevoir de l'aide sans rien faire. C'est un mensonge ( participante 1).*

Le même discours culpabilisant existe au sujet des personnes âgées et leur famille. Un participant rapporte que les personnes âgées ayant un réseau familial ne sont pas considérées comme étant admissibles à certains services publics. La responsabilité revient donc à la famille de prendre en charge cette personne âgée et de répondre à ses besoins.

*Pour le reste [personnes âgées ayant un réseau familial], rien [aucun service]. La famille se sent très mal quand on leur dit « vous ne comprenez pas ? » Il y a une culpabilisation et une surresponsabilisation... quand en plus le discours est fou... Donc, nous leur offrons au maximum 8 heures par semaine. Cependant, nous ne l'offrons pas aux familles, presque en les culpabilisant d'exister ou en les surresponsabilisant ! ( participante 5).*

#### **4.2.2 Démantèlement de l'État-providence et le rôle croissant de la charité**

À l'échelle macroscopique, le contexte d'austérité a redéfini le rôle traditionnel de l'État providence et les participants ont remarqué son démantèlement. De plus, ils ont également constaté que la charité est venue empiéter sur des responsabilités traditionnellement associées à l'État-providence. Cette situation résulte partiellement en un transfert des interventions sociales des

services sociaux vers les organisations de charité. Le travail des travailleurs sociaux devient également plus assistancialiste.

Sept participants font mention que l'État-providence a, au mieux, régressé et, au pire, qu'il est dans un processus de destruction. Dans tous les cas, cette situation a, selon eux, évolué au détriment des services sociaux. Un autre participant fait indirectement mention de l'État-providence en stipulant que le gouvernement fait systématiquement passer le social après tout : « Parce que, à la fin, il y a de l'argent pour tout, mais pas pour le social. Ça dépend beaucoup des politiques du gouvernement. Il y a, tu sais, des orientations politiques qui ont une mauvaise opinion du social et à qui ça n'importe absolument pas » (participante 7).

Cinq participants ont rapporté qu'il existe des droits supposément acquis pour les citoyens qui ne sont pas respectés. Il y a une contradiction soulevée par les participants au sujet du droit des citoyens : l'État a établi une liste de droits qu'il ne respecte pas à cause de la crise.

*Tout ce que pour quoi nous avons théoriquement mis en place très tard, que nous avons légiféré, ce pour quoi nous avons travaillé et que nous avons finalement atteint, la crise est en train de le faire effondrer, de le secouer. Il y a une peur généralisée de perdre ce qui est en train de naître. Les plus jeunes commencent à se demander s'ils auront une retraite ? Les plus vieux ne la reçoivent pas ? Jusqu'à quand cela va-t-il durer ?* (participant 6).

Néanmoins, un participant considère que la situation actuelle est plutôt une période d'adaptation pour l'État-providence, pouvant éventuellement mener à une solidification de celui-ci.

*[...] je pense que nous étions tous arriver à un niveau irréel [avant la crise], que c'était comme un nuage. Cette bulle avait généré une fausse réalité. C'est bien que maintenant nous reconstruisons peu à peu pour générer une ère de stabilité, de rendre l'État-providence plus solide alors qu'il nous avait coûté tellement cher à construire* (participant 6).

Le démantèlement de l'État est associé au retour des pratiques d'assistanat. Ces dernières ne s'intéressent qu'au court terme afin de pallier aux manques ponctuels, sans forcément avoir des visées émancipatoires ou de solutions plus structurelles.

*[...] parce qu'il y a déjà un moment qu'on lutte pour un système public de services sociaux et que maintenant nous avons fait marche arrière d'au moins 20 ans. Parce que nous passons d'être un système public à un système assistancialiste. Parce qu'un problème, bien qu'il soit économique ne peut pas tarder à se résoudre en 8 ou 9 mois. Parce que ce problème n'est plus qu'économique, car il affecte aussi l'unité familiale* (participante 8).



Alors que l'État-providence espagnol est en train de se faire démantibuler, la charité, quant à elle, prospère. Le retour au modèle assistancialiste des services sociaux est accompagné d'une importante croissance du rôle des organisations caritatives selon les participants. Ces organisations sont même louangées par le gouvernement et sont citées comme des exemples à suivre.

*Certaines personnes du Parti Populaire ont déclaré publiquement que qui s'occupent très bien des pauvres, c'est Caritas, c'est l'Église qui sait très bien ce qu'elle fait. En d'autres termes, la position du gouvernement central, à l'heure actuelle, est de retourner à un modèle caritatif datant du moyen-âge ! Voyons donc ! Nous sommes en train de retourner au moyen âge, à l'aumône (participante 1).*

En ce qui a trait aux organismes caritatifs, les participants ont principalement cité l'un d'entre eux, à savoir « Caritas ». Cet organisme a été nommé par trois participants comme ayant contribué à pallier aux coupures de l'État. Pour ce faire, l'organisme a agi à la fois en tant que bailleur de fonds et en offrant les services de banque alimentaire et de dons de vêtements. « Avec la population immigrante, par exemple, il y a également beaucoup de dons, même dans les villes. Pour les vêtements, Caritas a aussi sa banque alimentaire, dans différents endroits où les gens peuvent aller » (participant 3).

Un participant mentionne que *Caritas* joue le rôle de bailleur de fonds pour son organisme qui, au moment de l'entrevue, attendait toujours de recevoir un paiement de l'administration publique depuis près de deux ans. Sans l'intervention de *Caritas*, son organisme n'aurait pas eu le financement nécessaire pour subventionner tous ses services selon lui.

*[L'administration publique] nous doivent encore de l'argent pour 2014 et pour toute l'année 2015 alors que nous sommes en novembre [2015]. [...] Chaque fois que nous avons besoin de liquidités pour payer des fournisseurs, le paiement des salaires des employés. Si le centre continue de fonctionner, c'est définitivement parce que Caritas est derrière nous... (participant 2).*

Le participant cité précédemment rapporte également que *Caritas* est en train de couvrir une part de la responsabilité de l'administration au moyen du financement de celle-ci. Selon lui, *Caritas* avance du capital à l'administration publique :

*Si l'administration publique, dans cet exemple-ci l'administration locale, est responsable de répondre aux besoins de ses voisins et à ses citoyens, comment pouvons-nous comprendre qu'il ne puisse le faire et qu'il doit recouvrir à Caritas, que Caritas leur avance de l'argent et que cette administration les rembourse ? (participant 2).*

Néanmoins, l'intervention d'organismes caritatifs n'est pas sans conséquence. Un autre participant signale que la charité constitue une aide idéologique qui peut aller à l'encontre de

l'individu. Cette aide prodiguée est donc dépendante du respect d'une idéologie, contrairement à la discipline professionnelle du travail social dont l'objectif est le soutien à l'individu, peu importe son contexte.

*Ce sont des gens avec une idéologie un peu fermée [qui œuvrent dans la charité]. Alors si une femme, admettons, qui n'aurait pas le choix de travailler en tant que prostituée, il est possible qu'elle ne soit pas traitée de la même façon qu'une personne qui va à la messe tous les jours. Je crois. Et ils ne sont pas des professionnels du travail social alors ils voient les choses surtout du point de vue de la charité et de l'idéologie. Et nous l'idéologie, bien, nous devons la mettre de côté, non ? ( participante 7).*

### **4.2.3 Conjoncture politique**

La conjoncture politique a occupé une place importante durant les entrevues. L'austérité étant un projet politique, les participants ont émis des critiques poignantes à l'endroit du parti au pouvoir, le PP. De plus, le rôle de la loi et des droits a été abordé par plusieurs participants. Ces derniers sont d'avis que le flou juridique ainsi qu'une certaine rigidité entourant la loi de la dépendance rendrait les services sociaux plus instables.

#### **4.2.3.1 Critiques du parti au pouvoir**

La moitié des participants a directement critiqué l'idéologie politique de droite du parti au pouvoir, à savoir le Parti populaire. Ceux-ci affirment que la position du parti est incompatible avec la vision des services sociaux : « Au niveau politique, le gouvernement municipal est celui du PP, totalement de droite, très en désaccord avec les politiques sociales » ( participante 8). Ce pouvoir politique a une influence implicitement négative sur les acquis sociaux, selon la participante 1 : « Nous considérons que ces acquis doivent demeurer, indépendamment du parti au pouvoir, qu'ils sont inaliénables. » La situation a même été comparée à celle de l'Angleterre, en faisant un parallèle avec l'époque durant laquelle Margaret Thatcher était au pouvoir :

*Nous n'y pouvons rien. Nous sommes comme en Angleterre, à l'époque de la Thatcher. C'est du pareil au même, il n'y a pas de préoccupation des gens qui... je ne sais pas. En ce moment, je ne sais pas, rien ne se fait pour que les gens aient un emploi ( participante 7).*

Selon deux participants, le gouvernement trompe la population en faveur de son idéologie politique. Ils estiment que la crise est un mensonge, puisque l'argent existe mais qu'il n'est tout simplement pas dépensé pour les causes sociales :

*Alors, je suis encore plus contre, parce que [l'austérité] a été une tromperie envers les citoyens, parce qu'il y a de l'argent. Maintenant, nous avons un gouvernement libéral ou néolibéral, qui a donné de l'argent aux banques pour les sauver, mais il n'a pas d'argent pour aider ceux qui en ont besoin ou pour avoir des services publics en général de meilleure qualité... (participante 4).*

Un autre participant s'appuie sur les propos d'un parti politique opposé au Parti Populaire, le parti *Podemos* (Nous Pouvons), pour appuyer l'affirmation que la crise constitue un mensonge : « Sur la crise, bien c'est un grand mensonge. Je ne crois pas à la crise. Je suis d'accord avec le discours de Podemos sur le fait qu'il y ait de l'argent, mais que c'est de l'argent qui n'est pas redistribué de façon convenable » (participante 5).

#### **4.2.3.2 Influence des lois**

Les lois, ou l'absence de celles-ci, affectent directement l'organisation des services sociaux. Les participants ont fait état de trois lois qui sont particulièrement touchées par les mesures d'austérité : la loi de la dépendance, la Loi pour la Rationalisation de l'Administration Publique et la faiblesse de la loi des services sociaux d'Andalousie.

La loi de la dépendance, entrée en vigueur à partir de 2007, a pour but de venir en aide par le biais de services spécialisés et d'une aide financière aux personnes vivant avec des problèmes de perte d'autonomie. En l'occurrence, cela est défini par la perte d'autonomie des individus en raison de maladie, d'handicap ou de vieil âge. Durant la période d'austérité, le gouvernement a tenté de couper cette aide, malgré son statut de loi.

*Tu connais la loi de la dépendance ? Avec l'austérité il y a également eu un recul, et c'est une loi qu'ils sont en train d'arracher, car elle a commencé en 2007. [...] Les municipalités ne la mettent en place que s'il y a un caractère d'urgence, puis elles disparaissent pendant plusieurs mois (participant 3).*

Toutefois, lors des entrevues, la loi de la dépendance était toujours en vigueur. Les bénéficiaires de cette loi pouvaient donc compter sur une aide financière rare dans le contexte actuel d'austérité. Un participant a néanmoins souligné que cette loi avait un côté sombre qui a complètement bouleversé sa pratique, à savoir que les travailleurs sociaux doivent allouer du temps à cette loi au détriment des autres programmes déjà existants, puisque la loi de la dépendance a un statut de loi nationale.

*Comme la loi de la dépendance théoriquement crée un droit objectif, chose que ne font pas les autres lois parce que les autres sont des règlements, le reste des prestations sont en*

*dessous de loi de la dépendance en terme de priorités et c'est ainsi que nous devons l'appliquer* (participante 5).

Le statut singulier de la loi de la dépendance crée donc une hiérarchie implicite dans le traitement des priorités professionnelles. Selon un autre participant, cette même loi a une influence sur les budgets des organisations publiques puisque les fonds sont transférés au niveau national vers les communautés autonomes, qui les redistribuent par la suite aux administrations locales.

*C'est une loi nationale que l'administration locale mène à travers un transfert d'argent, passant par l'administration autonome, centrale autonome et locale, ce qui est une perte d'argent et supposément il n'y aurait pas d'argent pour embaucher pour le développement, par exemple, du service d'aide à domicile* (participante 8).

En outre, la loi de la dépendance est devenue un enjeu principal des politiciens, reléguant les services sociaux à l'arrière-plan lors des enjeux électoraux.

*C'est-à-dire que cette loi [de la dépendance] est apparue, elle est enchevauchée et il se créer un système ad hoc. En fait, si tu écoutes le discours des politiciens présentement, nous allons avoir des élections générales, aucun d'eux ne parle de services sociaux, ils parlent de la dépendance. « Nous devons maintenir la loi de la dépendance ». C'est donc dire que nous [les services sociaux] sommes redevenus invisibles...* (participante 5).

Une autre loi, la Loi de la rationalisation et de la viabilité de l'administration locale 27/2013 a, selon les participants, tenté de mettre fin aux pratiques des travailleurs sociaux pour favoriser le versement de prestations à la population.

*[...] la « Loi pour la Rationalisation de l'Administration Publique », c'est une loi qui modifie les compétences municipales, tu te souviens que les soins primaires nous sommes au niveau municipal, n'est-ce pas ? [...] Elle réduit tout ce que je te contais des soins primaires à une série de prestations, avec une grande charge de travail* (participante 5).

Un participant affirme également que cette loi vise le démantèlement de sa pratique professionnelle, qu'elle constitue une autre tentative de réduire les coûts en réorganisant les services sociaux et qu'elle réduit le travail social à un simple travail de prestation financière.

*Donc, cette loi, avec sa mise en place, nous pensions que nos postes allaient disparaître. [...] Nous allons pallier à des situations très concrètes, déjà chronifiées (cronificadas) afin de donner des prestations, et non plus pour travailler comme travailleurs sociaux, car ils sont en train de nous démantibuler au niveau professionnel* (participante 8).

Il existe, en Andalousie la Loi des services sociaux d'Andalousie 2/1988 qui, selon un participant, n'aurait pas évolué en presque trente ans. Toutefois, elle ne serait pas suffisante pour assurer la pérennité ni la prestation des services sociaux. L'absence d'une loi forte devient alors une faiblesse pour la défense des services sociaux en Andalousie.

*Quand je te disais théoriquement, la législation est comme suit : en Espagne il n'existe pas une loi des services sociaux, une loi étatique. Cela nous rend plus faibles, cela créer un point faible. Alors, c'est une compétence du secteur de la communauté autonome. Chaque communauté autonome fait sa propre « loi » des services sociaux. En Andalousie, nous avons une loi de service social qui en avril aura 30 ans (participante 5).*

Une différence importante persiste toutefois entre l'existence de droits et leur application pratique. Un participant s'interroge sur l'existence d'une manière de garantir le respect des droits.

*La première chose que je me demande est s'il est possible de garantir des droits de base déterminés et reconnus dans la constitution d'Espagne. [...] Parce que tout est si beau sur papier, dans la constitution nous avons un excellent article 47 qui dit que tous les citoyens ont droit à un logement digne et adéquat. Malheureusement en Espagne il y a entre 30 et 40 millions de personnes sans-abri, et ça dans une des zones les plus riches du monde (participant 2).*

### **4.3 Réactions à l'austérité**

La présente section représente le point culminant de ce travail de recherche, car elle tente de mettre en lumière les solutions envisagées par les travailleurs sociaux face aux mesures d'austérité. Cette recherche s'intéresse principalement à leurs changements de pratique réalisés à partir de leur milieu de travail en réponse à l'austérité. Cependant, les données recueillies ne convergent pas vers une conclusion commune. À l'exception de quelques initiatives réalisées dans certains milieux de travail, les participants ont surtout insisté sur le fait que la réponse à l'austérité résidait, selon eux, à l'échelle macroscopique et non dans les milieux de pratique. Ceci s'explique notamment par le désarroi et l'impuissance que ceux-ci ressentent face aux changements. Ce phénomène fera l'objet d'une analyse exhaustive au chapitre 5. Néanmoins, les entrevues ont plutôt révélé que les participants offraient des pistes de solutions situées sur trois échelles différentes : au niveau individuel, au niveau collectif et au niveau sociétal. À chaque niveau de l'échelle, les participants ont fait mention de pistes de solution et d'obstacles.

#### **4.3.1 Au niveau individuel**

L'objectif de cette recherche était de comprendre les réactions, ou *tactiques*, des travailleurs sociaux appliquées à partir de leur milieu de travail afin de répondre aux mesures d'austérité. Même si des pistes de solutions ont été rapportées au niveau individuel, celles-ci abondent dans le sens de la négociation ou de l'adaptation face à ces mesures, et non dans celui de

leur contestation. Cette dynamique est notamment expliquée par un des obstacles, celui du rôle prééminent de la gestion.

#### 4.3.1.1 Pistes de solution

La solution proposée le plus fréquemment est celle de négocier avec les gestionnaires de leur milieu de travail. La nature de cette négociation a pris trois formes principales selon les propos rapportés : la confrontation, la discussion et les demandes. Dans tous les cas, un dialogue a eu lieu entre le professionnel et les dirigeants de son organisation. Ce dialogue est axé sur l'exposition de la situation professionnelle des participants aux dirigeants afin de demander davantage de ressources pour les interventions.

*Alors, je pense que les initiatives contre ces directives [basées sur l'austérité] sont d'avoir les habiletés pour pouvoir générer un dialogue et montrer une attitude empathique, de faire voir à l'autre personne que la réalité a changée, le pourquoi nous sommes en train de demander ces changements afin de mener à terme ces actions, de se mettre à la place des plus nécessaires, et, d'une certaine façon, de déplacer un peu cette vision que la personne a la responsabilité de mener à terme cette initiative (participant 6).*

Un autre participant souligne que cette étape de négociation s'est déroulée en collaboration avec ses collègues de travail. Il rapporte que la négociation s'est déroulée au cours de plusieurs rencontres qui ont mené à la signature d'une lettre partagée au sein de son équipe.

*En tant que groupe de travailleurs sociaux, nous nous sommes assis avec le gestionnaire. Et nous avons écrit une lettre, pas moi, je parle de quelqu'un qui a un poste permanent, mais nous nous sommes consultés et nous l'avons signé pour montrer notre accord. [...] Alors, nous revendiquons ce que nous pouvons revendiquer, en sachant que les gestionnaires ont le dernier mot et que nous ne pouvons rien y faire (participant 3).*

L'importance de faire preuve d'imagination, laquelle s'avère un outil essentiel afin de pallier aux coupures, est rapportée dans les entrevues. Le professionnel est appelé à adapter sa pratique afin d'offrir des alternatives aux utilisateurs. Cette solution constitue plutôt une adaptation aux modifications de l'espace afin de ne pas pénaliser les bénéficiaires.

*C'est-à-dire, peut-être qu'avant on faisait quelque chose avec du financement et que maintenant il faut avoir un peu plus d'imagination. Nous devons en avoir, de l'imagination, parfois. [...] Alors, si au lieu d'aller au cinéma nous nous entendons pour louer un film et le diffusons ici, au lieu d'acheter du popcorn au cinéma nous en achetons au supermarché et les faisons ici. D'une certaine façon, nous regardons quand même un film. Je ne sais pas, il faut de l'imagination pour répondre aux mêmes besoins qui existent toujours (participant 2).*

Trois participants suggèrent une autre piste de solution axée sur l'autonomisation des citoyens. Ils considèrent que la responsabilité professionnelle du travailleur social dépasse la simple gestion de ressources ou le soutien psychosocial. Selon eux, le travailleur social est également responsable de faire de l'éducation des droits des citoyens. Dans ce contexte, l'éducation sert également d'outil de sensibilisation et de mobilisation aux utilisateurs de services. Malgré une certaine impuissance du professionnel dans son milieu de pratique, le citoyen peut revendiquer ses droits.

*Je pense que le citoyen a des droits et qu'ils doivent savoir demander pour que ceux-ci soient respectés. Le rôle que nous avons aujourd'hui, les professionnels, est de les orienter, de les autonomiser et de le leur rappeler. Je pense aussi que nous ne sommes pas là que pour gérer des ressources, pour écouter des problèmes, mais également pour leur rappeler, aux citoyens, que nous avons des droits et s'ils ne les connaissent pas, de leur donner de l'information sur comment pleinement faire usage de ceux-ci (participant 6).*

*[Comment un travailleur social peut réagir face à la situation actuelle, de crise, d'austérité, de décomposition sociale ?]*

*Regarde, il y a différents environnements. En premier lieu, le public En informant la personne de toutes les ressources qu'elle peut, qui sont offertes. En les informant. De chaque organisation, moi je parle de mon poste de travail, évidemment ( participante 7).*

#### **4.3.1.2 Obstacles**

Les obstacles, à l'instar des pistes de solutions, se retrouvent également à l'échelle individuelle. Les participants ont rapporté principalement trois obstacles s'opposant aux pistes de solution. Le premier est en lien avec la première piste de solution. Dans la dynamique professionnelle, les gestionnaires jouent un rôle prééminent. Cinq participants ont rapporté qu'ils étaient, d'une certaine façon, sous le joug de leurs gestionnaires et que les pouvoirs de ces derniers étaient variés. Un participant rapporte avoir été convoqué, avec des collègues, à une rencontre disciplinaire pour insubordination. Il souligne que les gestionnaires ont évidemment toujours le dernier mot face aux suggestions que les professionnels leur soumettent. De plus, les gestionnaires ne leur permettent pas de se rencontrer durant les heures de travail pour une réunion qu'ils n'auraient pas convoquées eux-mêmes. Le participant mentionne également que les gestionnaires peuvent mettre en place plusieurs *stratégies* afin de contrôler les ressources humaines de leur espace :

*Maintenant, à un moment donné, si une personne dérange beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup, et que le budget arrive, ils peuvent t'appeler... il y a beaucoup de stratégie, mon homme ! Les syndicats sont très conscients que les gens ne se font pas renvoyer à cause des budgets, qu'il y a de l'emploi, mais bon... (participant 3).*

Le manque de changement suite aux demandes des professionnels a été soulevé par deux participants. Ce manque de changement, malgré les demandes répétées, illustre la relation asymétrique dans laquelle se retrouvent les participants.

*Nous... comment puis-je l'expliquer... demandons, nous demandons toujours qu'il y ait de l'argent pour les familles, nous demandons des ressources pour les enfants, nous le demandons. Nous insistons. Nous attendons, mais il ne se passe rien... nous ne pouvons faire autre chose. Autrement nous, au niveau de l'administration, nous ne pouvons rien faire. Ce qu'il y a, c'est ce qu'il y a ( participante 7).*

Une participante rapporte que la grève a eu le même effet que décrit précédemment, mais qu'en plus elle a dû subir des conséquences économiques négatives sans être parvenue à améliorer la situation.

*Moi aussi j'ai fait la grève, 3 fois, et ils t'enlèvent une partie proportionnelle de ton salaire, parce que ce jour-là tu ne l'as pas travaillé, tu n'étais pas là. [...] L'effet direct de cette grève n'est pas très clair. C'est comme si aller en grève est un moyen plutôt direct de se plaindre, toutefois, cela n'a pas tant que ça l'effet espéré. Et cela a plus de conséquences négatives, principalement économiques, même si ce n'est pas nécessairement la perte de l'emploi dans notre domaine des services sociaux ( participante 4).*

Une autre participante affirme que la légitimité de la gestion de l'administration, qui à Grenade est de nature politique, a une influence sur son interaction avec ses supérieurs. Tel que rapporté précédemment, la direction des centres sociaux constitue une charge politique. La participante préfère donc tout simplement ne pas partager ses opinions avec ses dirigeants.

*Alors... je ne sais pas comment le dire, mais je garde mes opinions pour moi [parce que le gouvernement est de droite]. Je ne peux pas réellement partager ce que je pense sur un cas, car celui-ci qui est au-dessus de moi, idéologiquement, ne pense pas comme moi. [...] Je me limite strictement à faire le travail nécessaire dans la majorité des cas et de ne pas questionner mon jugement devant une situation ( participante 8).*

Le prochain obstacle rencontré au plan individuel est la préoccupation de la préservation de sa situation et de ses acquis. Un participant a partagé qu'il a une pratique atypique au sein de son organisme et que celle-ci lui confère des privilèges particuliers auprès de ses gestionnaires. La situation étant difficile, celui-ci se considère comme étant dans une position privilégiée et il craint de la perdre :



*Il y a aussi que ma situation est très personnelle [pour que je ne fasse pas de plaintes]. J'ai beaucoup de reconnaissance dans un secteur et bon... et d'autres mérites, je me dédie beaucoup... ça fait [quelques années] que je fais de la recherche et j'ai présenté dans plusieurs congrès, j'ai gagné plusieurs prix de recherches. Ça intéresse les gestionnaires. J'ai [déjà plusieurs] publications en [quelques années]. Ils ont peut-être une considération pour moi et m'offrent des privilèges dont je ne suis pas certain qu'ils offriraient à mes collègues... (participant 3).*

Ce même participant a souligné qu'il était intérimaire et que sa place n'était pas assurée. Il veut donc faire le moins de vague possible afin d'assurer la pérennité de son poste au sein de son organisation dans le futur.

*Je sais que [la situation] n'est pas juste. Accepter la situation... je crois que, d'une certaine façon, je suis obligé d'accepter la situation parce que je n'ai pas une place fixe [permanente]. Je suis un intérimaire, et possiblement que [prochainement] ils me changent de site et que je devienne permanent, ou alors qu'ils m'embauchent pour toute l'année (participant 3).*

### **4.3.2 Au niveau collectif**

Tous les participants ont affirmé qu'il existait des pistes de solutions au niveau de l'action collective. Même si la nature de ces collectifs diffère grandement, tous les participants croient que l'action collective est nécessaire afin de changer la situation.

#### **4.3.2.1 Pistes de solution**

Qu'elle soit organisée ou spontanée, l'action collective implique le regroupement d'individus afin d'unir leurs efforts de revendication et de sensibilisation de la population face aux problèmes créés par l'austérité, notamment au moyen de manifestations. Sur le plan collectif, les solutions proposées se basent principalement sur une perception de contrôle interne (ou locus de contrôle interne) de la situation (Pettersen, 1987). Selon cette perception, les travailleurs sociaux détiennent un certain pouvoir dans leurs décisions et leurs actes afin de faire valoir leur cause.

Le premier collectif nommé systématiquement par l'ensemble des participants est celui de la *Marea Naranja*. Telle que décrite dans le chapitre 1, la *Marea Naranja* est un collectif composé de professionnels des services sociaux et d'utilisateurs de ces services. Toutefois, même s'il n'existe aucun consensus sur l'efficacité de celle-ci, tous les participants ont reconnu que la *Marea Naranja* était une piste de solution afin de tenter de changer la situation. La *Marea Naranja* constitue la principale initiative des travailleurs sociaux reconnue par les participants. Son but est

principalement de sensibiliser la population aux réalités de pratiques des services sociaux et d'organiser des manifestations. Ce participant résume bien les propos tenus par tous les participants au sujet de la *Marea Naranja*.

*Je sais, par exemple, qu'au niveau universitaire il s'est donné quelques conférences de la Marée Orange dans le milieu universitaire. Il faut conscientiser les étudiants afin qu'ils se mobilisent pour résoudre le problème de l'austérité. [...] La Marée Orange est née du collège des travailleurs. Ils informent, il y a un groupe de personnes qui informe surtout sur la loi que nous avons mentionnée antérieurement et elle organise des conférences informatives, manifestations, mettre en place la concentration. Cela est un peu l'objectif de la Marée Orange. Conscientiser sur l'élimination des postes de travail dans le secteur, surtout, public de travailleurs sociaux (participante 8).*

Une autre action collective mentionnée par six participants est celle des manifestations collectives de nature citoyenne. Ces manifestations sont perçues par un participant comme un mécanisme de pression sur l'administration publique. Les participants n'ont pas élaboré sur l'organisation ni sur la structuration de ces manifestations, outre leur existence. Celles-ci répondent plutôt au besoin de manifester en tant que citoyens. Le participant 2 rapporte notamment que les travailleurs sociaux sont également des citoyens et qu'il est important qu'ils manifestent également en tant que citoyen. Selon un autre participant, le besoin de manifester constitue une solution à l'austérité. Toutefois, il est intéressant de noter que la question qui a été posée au participant concernait davantage les initiatives à partir du milieu de travail, mais que sa réponse a été spontanément portée plutôt vers la rue.

*[Avec l'austérité et les coupures, avec moins d'argent, comment le travailleur social peut réagir à sa situation professionnellement Y a-t-il un espace pour pouvoir faire des changements dans votre pratique ? Comment pouvez-vous faire ?]*

*Le travailleur social, je crois, comme n'importe quel autre citoyen, peut participer à des initiatives, des mobilisations et je l'ai fait et d'autres collègues professionnels l'ont fait contre l'austérité : des manifestations, des mobilisations, des rassemblements (participante 4).*

La quatrième action collective évoquée par quatre participants est celle du soutien des collèges professionnels. En Espagne, ces derniers ne sont pas l'équivalent d'un ordre professionnel. Il s'agit plutôt d'une association professionnelle comportant une adhésion volontaire et ayant pour but d'explorer, de former et de discuter des différents enjeux de la profession. Un participant décrit bien le rôle que joue le collège professionnel dans ce contexte :

*D'un autre côté, depuis le milieu professionnel, à travers les collèges professionnels de travailleur social, nous avons pris des initiatives contre l'austérité. [...] et à travers le*

*collège général des travailleurs sociaux, à travers des manifestations et des documents qui ont été remis aux autorités argumentant les raisons pour lesquelles nous sommes en défaveur de ces mesures d'austérité qu'ils ont adoptées (participante 4).*

Les participants ont mentionné qu'il existait une alliance entre la *Marea Naranja* et les collègues professionnels, bien que ceux-ci demeurent deux entités distinctes.

*Non, [la Marée Orange] est un mouvement contre l'austérité de professionnels des services sociaux dans lequel a participé le collège professionnel. Des professionnels y ont participé au niveau individuel et des organisations en relation avec notre milieu professionnel, tous unis dans cette plateforme qu'est la Marée Orange (participante 4).*

#### **4.3.2.2 Obstacles**

Les pistes de solution basées sur l'action collective comportent également des obstacles. Même si seulement six participants ont reconnu l'existence d'obstacles (comparativement à huit pour des pistes de solution), le nombre de références est presque identique. De plus, les obstacles peuvent être regroupé en cinq thèmes, par opposition à trois pour les pistes de solution.

Le premier thème a été évoqué par trois participants. Ces derniers décrivent une certaine attitude de passivité à la fois de la part des travailleurs sociaux et de la population générale. Selon eux, compte tenu du contexte socio-économique de la crise et de l'austérité qui a suivi, la population aurait normalement dû réagir davantage. Malgré la présence initiale accrue de manifestations, le nombre de celles-ci a décru au fil du temps. Une participante dénonce la passivité de la population en dépit des moments difficiles qu'elle traverse.

*Je trouve cela curieux que des gens qui sont en train de vivre un moment très difficile, socialement, économiquement, retournent voter pour le Parti Populaire. Ça m'interpelle beaucoup. Je crois qu'ils ont une mentalité soumise, une mentalité de post-guerre de petits seigneurs (señorito), c'est comme ça qu'on appelait ceux qui avait beaucoup d'argent, le bourgeois, on l'appelait le petit seigneur (participante 1).*

Un autre participant est d'avis que la passivité constitue le résultat de l'habitude de la part de la population. Il affirme même que la situation changerait s'il y avait davantage de manifestations.

*Quand la crise a commencé en Espagne, il y avait des manifestations de temps en temps. Mais on dirait que nous nous sommes habitués à la situation. Les coupures sont vécues comme si c'était quelque chose de normal. Selon moi, ce n'est pas le cas, mais je te parle non pas comme travailleur social, mais plus de mon éthique personnelle, comme personne, comme citoyen. Je crois que si nous sortions plus dans la rue, si nous manifestions plus collectivement, la situation changerait (participant 2).*

La dernière participante affirme plutôt qu'il existe une attitude de désabusement face à la politique et que les gens ne sont plus enclins à se mobiliser.

*Parce que les gens sont très désabusés et très désabusés avec la politique, ils sont désabusés à l'heure d'aller voter, ils sont très désabusés lorsqu'il faut sortir pour aller manifester parce que considérant comment sont les choses présentement, nous devrions être dans la rue, en demandant et revendiquant les choses, crier aux politiciens d'améliorer les choses. Mais rien ne change (participante 7).*

Nonobstant la source de cette passivité, les participants ont remarqué que le résultat est le même, à savoir l'absence de mobilisation et de manifestations. Deux participants affirment que les gens ne manifestent plus « comme avant ».

*C'est une situation très difficile. C'est démoralisant, démoralisant. [...] Il y a beaucoup de personnes critiques, mais ils ne se mobilisent pas. Nous ne nous mobilisons pas comme avant. Je ne me sens pas comme avant. Peut-être que quelqu'un t'a dit autre chose, mais je ne sens pas que j'ai de la liberté comme auparavant, beaucoup moins même... (participante 1).*

*En plus, nous sommes tous arrêtés. Nous devons, je ne sais pas, il y a 30-40 ans les gens manifestaient et nous réussissions à changer les choses. Maintenant non, nous ne manifestons plus. Même si ça va très mal... (participante 7)*

Le deuxième thème, rapporté par trois participants, est celui du scepticisme face à la *Marea Naranja*. Ce scepticisme s'explique par trois raisons différentes, chacune évoquée par un participant différent. La première raison concerne le faible taux d'adhésion des travailleurs sociaux à la *Marea Naranja* à Grenade. La participante croit que la *Marea Naranja* de la ville est surtout soutenue grâce à l'association régionale et nationale.

*La Marée Orange en est où elle en est parce qu'en réalité il n'y a que peu de personnes, il n'y en a pas tant que ça. Ce qui se passe aussi, c'est que tout se fait en réseau au niveau andalou et puis il y a une Marée Orange qui unifie toutes les Marées Oranges [au pays]. Donc, ils en arrivent où ils en sont parce qu'en réalité il n'y a que peu de personnes impliquées en réalité [à Grenade] (participante 1).*

La deuxième raison de ce scepticisme découle de la nature même de la *Marea Naranja*. Même si la participante reconnaît l'importance de celle-ci au niveau de la dénonciation publique, la *Marea Naranja* n'est qu'un « véhicule » parmi tant d'autres sur la scène sociale qui est sujet à des forces sociales plus grandes.

*[Pensez-vous que la Marée Orange a le pouvoir de changer la situation ?]*

*Non, seule non. C'est un autre véhicule, principalement pour mettre en lumière l'austérité dans notre milieu de travail aux yeux des citoyens. [...] je ne crois pas qu'elle a la capacité*

*de changer la situation. Je crois que les chances de changer la situation vont venir lors des prochaines élections avec le vote citoyen, si un gouvernement avec davantage de politiques de gauche est élu (participante 4).*

La dernière raison de scepticisme vient du *momentum* nécessaire afin de mobiliser la *Marea Naranja*. Un membre de la *Marea Naranja* mentionne qu'elle est tributaire au contexte politique, pouvant aller jusqu'à paralyser ses actions de revendications.

*Parce qu'il y a eu un peu de paralysie de ce démantèlement. Puisqu'il y a des élections nationales présentement en décembre, jusqu'à ce que le groupe élu ne soit pas déclaré, les coupures de l'administration publique ne seront pas appliquées. Ça sera a posteriori. Alors qu'il n'y a présentement rien de concret, cela paralyse un peu le groupe (participante 8).*

Les syndicats représentent le troisième thème associé aux obstacles de l'action collective. Une participante a partagé qu'elle avait personnellement une mauvaise vision des syndicats et que ceux-ci avaient une piètre réputation à cause de leur corruption.

*Bien, [les syndicats] sont corrompus. Par exemple, je ne sais pas si tu as entendu qu'en Andalousie, l'année dernière, les syndicats recevaient de l'argent pour la formation de travailleurs qui sont en chômage, sans emploi, et ils l'ont utilisé pour autre chose. Et beaucoup de gens se sont servis personnellement dans cet argent (participante 7).*

Le quatrième obstacle à l'action collective est, selon une participante, le thème du contrôle social suite à la mise en place de certaines lois pour contrôler les mouvements sociaux par le parti au pouvoir. Cette participante compare le gouvernement à un rouleau compresseur :

*Mais en vérité, le gouvernement central et autonome, et d'une certaine façon même le local, celui de Grenade, est un rouleau compresseur. La machine politique est un rouleau compresseur, totalement. Déjà que je n'ai même pas la liberté de manifester dans la rue, j'ai un peu peur [...] (participante 1).*

Ce contrôle social lui rappelle l'époque de Franco, ancien dictateur d'Espagne. Elle rapporte que les mesures de contrôle des manifestations, comme les contraventions et l'identification des manifestants, ont un impact négatif sur son propre désir de sortir manifester. Nonobstant le fait qu'il s'agit de la seule participante à avoir exprimé ce raisonnement, son témoignage à ce sujet a pris beaucoup d'importance dans son entrevue.

*Cela ne favorise pas du tout les mouvements sociaux, s'ils doivent être parfaitement surveillés, légalisés. Parce que si tu oublies une virgule, tu peux avoir un problème. Alors, il y a beaucoup de gens qui se mobilisent, mais pas avec la liberté d'auparavant. Avant tu pouvais mettre ce que tu voulais sur internet, tu pouvais publier ce que tu voulais sur Facebook. Maintenant j'y pense beaucoup, nous sommes en train de revenir à la dictature. [...] Ils pouvaient disperser une manifestation, mais ils ne te donnaient pas de*

*contravention. Maintenant ils te prennent en photo, t'identifient et t'envoient une contravention par la poste ( participante 1).*

Finalement, le dernier obstacle à l'action collective, propre aux travailleurs sociaux, est le nombre de travailleurs sociaux lui-même. Un participant soulève qu'il est difficile de faire valoir son point de vue, en tant que profession, car le poids professionnel des travailleurs sociaux, comparé à d'autres corps professionnels, est minime dans le domaine de la santé. Ce petit nombre de professionnels devient donc un obstacle à l'action collective selon le participant.

*[...] qu'en tout, dans le domaine de la santé, nous ne sommes que 40-50 travailleurs sociaux, pas plus. Nous sommes en train de discuter comment cela [le peu de travailleurs sociaux] affecte déjà notre travail... mais que dans la santé ils sont des milliers de personnes, entre médecins et tout le reste, nous sommes un groupe si petit que personne ne nous écoute (participant 3).*

### **4.3.3 Au niveau sociétal**

Puisque l'austérité est perçue comme un enjeu systémique, les participants ont également offert des solutions à l'échelle systémique. Contrairement aux solutions collectives, les pistes de solution au niveau sociétal relèvent d'un contrôle externe (ou locus de contrôle externe) (Pettersen, 1987), pour lequel le pouvoir de changer les choses réside entre les mains d'entités autres que les travailleurs sociaux eux-mêmes. Sept participants ont offert des solutions au niveau sociétal et quatre thèmes ont émergé.

#### **4.3.3.1 Pistes de solution**

Le premier thème est celui « rendre visible le problème ». Cinq participants estiment que les conséquences des mesures d'austérité ne sont pas comprises, ou même connues, de la population. Cette situation génère donc de la part des citoyens une fausse légitimité en faveur des autorités politiques afin d'appliquer ces coupures soi-disant « sans conséquences ». Malgré les manifestations, il existe un problème structurel en ce qui a trait aux connaissances de la population envers les services sociaux. Conséquemment, ces participants ont beaucoup insisté sur le fait de « conscientiser », de « sensibiliser », de « mettre en lumière », « informer », de « dénoncer », « promouvoir », « diffuser », « donner de l'information » et de « rendre visible » la situation, comme l'indique cette participante : « Nous continuons de lutter afin de faire des propositions politiques, critiquer la politique, informer la société, sensibiliser la société, faire des activités, tu comprends ? Pour faire tomber les préjugés. Nous continuons de faire tout ça » (participante 1).

Un autre participant mentionne l'importance des médias, d'avoir accès aux journaux et aux nouvelles afin d'atteindre cet objectif : « La presse aussi, les gazettes. C'est ce qu'il y a de mieux pour dénoncer. Dans la presse, nous pouvons dénoncer, faire prendre conscience d'une situation, dans une zone particulière, une collectivité particulière » (participant 3). Une autre participante déplore plutôt que l'administration ne fasse pas la promotion des services sociaux. Selon elle, le problème de l'austérité est relié, en partie, au fait que la population ne connaît pas bien les services sociaux en dehors des clichés négatifs qui y sont associés.

*Beaucoup de choses sont gérées [par les services sociaux]. Des voyages pour les personnes âgées, passant par les ressources, les conférences, je ne sais quoi. Je ne sais pas, ça devrait être à l'administration de faire plus de publicité, les gens pourraient mieux nous connaître. Ils seraient informés et donc nous connaîtraient mieux, je crois. Je crois que c'est la connaissance, dans tous les cas (participante 7).*

La deuxième piste de solution réside dans la sphère politique. Puisque l'austérité est avant tout un projet politique, il semble évident que la solution à ce problème se retrouve également dans la sphère politique. C'est d'ailleurs la première solution de participant :

*Les solutions, moi je ne les connais pas, sincèrement, car les solutions je crois qu'elles sont plus des stratégies au niveau politique... Que fait le professionnel ? Pourquoi nous ne faisons rien d'autre que manifester, trépigner, dire « hey ! » ... Alors, nous passons une couple d'années à travers les collèges officiels, à travers les syndicats, ou à travers les marées (participant 3).*

Une autre participante affirme que la sphère politique demeure la seule façon de changer la situation. Selon elle, c'est en votant pour un gouvernement de gauche qui, en accédant au pouvoir, aurait une chance de changer les choses. Toutefois, même dans cette circonstance, il demeurerait une part d'incertitude, selon elle.

*[Donc, si je comprends bien, il n'y a pas vraiment d'espace pour le changement dans votre milieu de travail, mais vous pouvez changer les choses dans la rue avec les mobilisations ?]*

*Oui, au niveau politique, on peut changer dans les prochaines élections. Si on change de gouvernement, je ne sais pas à quel point il va pouvoir changer les choses. Si le gouvernement change, il un gouvernement de gauche est élu, avec des politiques sociales plus justes, je ne sais pas à quel point, mais il va pouvoir changer plus de choses que si on continue avec le gouvernement actuel. [...] Ensuite, j'ignore si ou quand [les partis de gauches] vont accéder au pouvoir s'ils pourront, ou voudront, ou appliqueront ce programme électoral (participante 4).*

La même participante mentionne qu'un nouveau parti politique est né en Espagne suite aux revendications, ce qui représente une première pour le pays.

*Et de nouveaux partis politiques ont surgi, en réponse à cette initiative [mouvements de contestation], qui s'est matérialisé en un parti politique qui va se présenter aux élections générales et en une plateforme citoyenne qui s'est présentée aux élections locales et autonomes comme alternative aux pouvoirs traditionnels. Et ceci est nouveau. Jusqu'à maintenant aucun mouvement social n'avait réussi à se transformer en un mouvement politique pour pouvoir accéder aux organes de pouvoir et de décision afin de changer les choses qu'ils peuvent (participante 4).*

En outre, deux participants estiment qu'une partie de la solution repose sur la volonté politique d'injecter de nouveaux fonds dans les services sociaux.

Deux participants ont abordé la possibilité d'avoir recours à une autre solution de nature macroscopique, c'est-à-dire d'avoir recours aux outils civiques mis à leur disposition, à savoir les tribunaux et les entités responsables des programmes sociaux. Toutefois, cette initiative n'a pas eu de résultats positifs, loin s'en faut.

*Alors nous, les professionnels, à cause des privatisations principalement, nous avons manifesté contre, nous avons eu recours au tribunal, aux instances judiciaires, pour dénoncer les coupures et les privatisations qui effritent la qualité des services publics en général. Et bon, les conséquences ont été qu'ils ont augmenté les journées de travail, ils nous ont retiré les droits sociaux que nous avions : les jours de congé et les vacances (participante 4).*

#### **4.3.3.2 Obstacles**

En ce qui a trait aux obstacles, trois participants ont fait mention de deux obstacles distincts. Ces obstacles touchent directement deux pistes de solutions mentionnées plus haut.

Le premier obstacle est l'incertitude du climat politique. La période des entrevues s'est réalisée à quelques mois, voire quelques semaines, des élections nationales du pays. Les élections ont représenté un enjeu important pour les participants. Toutefois, même si certains d'entre eux y voyaient la possibilité de changer la situation, d'autres participants considéraient qu'il existait plutôt une certaine incertitude politique et qu'il était possible que le gouvernement conservateur au pouvoir y demeure.

*Mais je pense que c'est seulement possible si le changement de gouvernement se produit, car ce sont eux qui vont décider des politiques sociales. Si le gouvernement ne change pas et que le gouvernement actuel reste, qui est un gouvernement de centre-droite, nous savons déjà quelles sont leurs politiques sociales, qui sont usées. Alors, la situation d'austérité va perdurer (participante 4).*



Une autre participante mentionne qu'elle était devenue très sceptique face à la politique. Elle cite en exemple *Podemos*, le parti né des manifestations contre l'austérité et elle critique les propos que son chef a tenu devant les médias.

*Je suis devenu très sceptique. [...] Hier, par exemple, Pablo Iglesias est devenu le leader de Podemos, avec une bonne avance. [...] Il défendait la petite et la moyenne entreprise, mais il défendait aussi qu'il fallait retourner dans les champs... je ne l'entends pas parler de la fruiterie de ton quartier, tu comprends ? Alors, je ne sais pas... je suis comme dans une île déserte que... je ne sais pas... idéologiquement, je veux dire (participante 5).*

Le deuxième obstacle est la méconnaissance des services sociaux de la part de la population. Les travailleurs sociaux travaillent presque exclusivement auprès des populations défavorisées, marginales ou stigmatisées. Leur profession n'est donc pas comprise ou connue d'une grande partie de la population. En plus, les services sociaux ont une mauvaise réputation, comme celle de « voleurs d'enfants » :

*Ici par exemple, il est clair que ceux qui connaissent les services sociaux ce sont les gens qui... ils savent que beaucoup de personnes se font retirer un enfant, quand nous nous occupons d'un enfant abandonné, ils se disent « pourquoi ne pas simplement donner de l'argent à la famille ? » (participante 7).*

La majorité des citoyens n'ont pas conscience des mandats octroyés par les services sociaux puisqu'ils ne les utilisent tout simplement pas. Ici, un participant rapporte que les étudiants en travail social ont moins d'alternatives professionnelles, car la population ne réclame pas leurs services par manque d'information.

*Mais dans ce milieu particulier [celui des services sociaux], à la différence du milieu éducatif ou de la santé, c'est plus difficile, car même les citoyens ne les reconnaissent pas et ne les réclament pas. Alors, le professionnel en travail social termine des études et se trouve du travail dans un milieu distinct présentement (participante 4).*

Une autre participante estime que le problème des coupures est maintenu secret et qu'il a une influence sur la cohésion sociale.

*Au minimum nous rendons visible ce problème, dans le milieu des communications, dans une institution, ce problème est maintenu secret. Si nous ne résolvons pas les problèmes sociaux, il y aura plus de délinquances dans les quartiers, des problèmes liés à une marginalisation accrue. Les problèmes de ce genre vont augmenter (participante 8).*

De plus, auprès de la population consciente des services offerts par les travailleurs sociaux, leur utilisation est souvent stigmatisée. En effet, selon eux les gens qui ont recours aux services sociaux sont des individus « sans vergogne » ou alors des gens qui profitent du système.

*Il y a beaucoup de gens qui, pour peu importe la raison, ne connaissent pas bien les services sociaux. Alors, il est cru que les gens qui utilisent beaucoup les services sociaux sont sans vergogne et qu'ils quêtent. Beaucoup de gens m'ont déjà dit, « mais comment ça, son enfant a une place à la soupe populaire ? Mon enfant aussi en a besoin ! » (participante 7).*

De plus, l'idée que le travail social n'est pas essentiel, contrairement aux autres services publics, comme la santé ou l'éducation, renforce négativement sa perception aux yeux de la population.

*Mais pour le vaste reste de la population, [le travailleur social n'est] pas connu. Et contrairement aux professionnels du système éducatif ou de la santé, il n'est pas considéré comme nécessaire. Alors, le travailleur social doit se rendre essentiel et je ne sais pas s'il va réussir (participante 4).*

## Chapitre 5 : La discussion des résultats

Le présent chapitre consiste à faire un retour sur les données recueillies et les résultats de l'analyse afin de répondre à la question de recherche. Pour ce faire, il établit des liens avec le chapitre de la problématique, avec les objectifs de recherche, le cadre théorique ainsi que le cadre méthodologique. La première section de ce chapitre explore le concept *certalien* de la *stratégie* afin d'expliquer et d'analyser les résultats des entrevues. La deuxième section fait de même, mais pour les concepts de *tactique* et de *résistance*, tels que décrits par de Certeau. La troisième section aborde la position des travailleurs sociaux face à la population et la résistance *implicite* liée à cette position. La quatrième section explore les résultats qui ont débordé de la dualité *espace* et *temps* tels que définis par de Certeau. La cinquième section aborde les limites rencontrées de la méthodologie et les suggestions pour y remédier. Finalement, la sixième section aborde la position du chercheur.

### *La stratégie de l'austérité : carburer sur la santé mentale des professionnels*

Afin d'élaborer sur les résultats obtenus, un bref retour sur les concepts-clés de Michel de Certeau est nécessaire afin d'explicitier les liens réalisés entre les concepts de l'auteur et les résultats obtenus lors de cette étude. Le premier concept exploré est celui de la *stratégie*.

Pour de Certeau, une *stratégie* représente « un calcul de rapports de forces » afin qu'un sujet de vouloir et de pouvoir puisse isoler et contrôler un environnement donné (1990). En ce qui nous concerne, nous avons qualifié l'austérité de *stratégie*, selon la vision *certalienne*, de la part du gouvernement afin de contrôler son *espace*, c'est-à-dire les services sociaux. Afin de parler de *stratégie* selon de Certeau, il doit y avoir un *in-group* qui possède une volonté et du pouvoir, ledit groupe doit avoir un *espace propre* et c'est à partir de cet espace que le *producteur dominant* peut construire des *stratégies* et accumuler ses victoires.

Il faut débiter ce chapitre par le nombre impressionnant de conséquences que l'austérité a eues sur la pratique des travailleurs sociaux rencontrés. Plusieurs de ces conséquences avaient été précédemment repérées dans la littérature : licenciement massif des travailleurs sociaux et gel à l'embauche (Karger, 2014), perte des acquis professionnels (diminution des salaires et précarisation des emplois) (Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero, 2014). Toutefois,

certains éléments qui n'avaient pas été recensés dans la littérature sont ressortis de façon surprenante. Le premier d'entre eux est le concept d'*amortissement* soulevé par un participant et décrit comme étant la répartition des responsabilités de ses collègues mis à pied, en vacances ou en congé vers les travailleurs sociaux encore en poste. Cela revient à dire que pour les gestionnaires, il revient aux professionnels d'atténuer les effets des coupures et l'absence de remplacement, et ce, malgré la surcharge de travail déjà présente. Cette idée se retrouve également derrière le raisonnement des augmentations des heures de travail pour les travailleurs sociaux, passant d'une semaine de travail de 35 heures à 37 heures et demie. Selon une participante, cette augmentation avait probablement comme objectif de compenser le vide créé par la disparition de postes.

Ces deux pratiques provenant de la gestion ont pour objectif de contrôler l'*espace*, dans ce cas-ci, par la réduction du personnel professionnel, tout en désirant offrir un rendement de services « amortis ». Cette logique est hautement compatible avec la vision du néo-libéralisme de Lavalette (2012) qui stipule que les services sociaux évoluent selon une compétition de marché où il faut toujours faire « plus avec moins ». Les entrevues ont donc fait ressortir un aspect intéressant de l'austérité : le gouvernement ne veut pas simplement couper dans les programmes sociaux, il s'attend également à ce que les professionnels compensent pour les coupures par une augmentation de leur rendement. La littérature parle d'une « gestion de crise » (Dominelli, 2010) à cause des conditions sévères qu'a entraînées la crise économique de 2008. Les entrevues nous portent à croire qu'il revient aux professionnels de gérer cette crise par une augmentation de leur efficacité dans leurs milieux (on parle ici encore de la logique du « plus avec moins », sauf qu'il s'agit de faire « autant avec moins »). Cette même situation peut être observée sous un angle différent chez les OSBL : en réduisant le financement ou en « sautant » des cycles de financement, il revient aux organismes de trouver du financement alternatif pour subventionner leurs activités, ce qui représente une augmentation de « l'efficacité » du financement de l'État si les OSBL réussissent à se financer alternativement. C'est ce que Anton Moron (2012) avance par la « modération des efforts publics » : en investissement moins de points de pourcentage du PIB national dans les services sociaux, l'État réduit l'intensité de protection envers sa population ; toutefois, il semblerait qu'il revient aux intervenants de compenser afin de limiter la réduction de cette intensité de protection sociale.

Les entrevues ont également démontré une conséquence pernicieuse de l'austérité : une sensation de pratiquer des espaces plus contrôlés par l'État des participants. Ce contrôle accru se fait dans deux espaces différents : d'abord dans les milieux de pratique, puis dans la rue. Dans les deux cas, cela a créé un sentiment de peur chez les participants, pour différentes raisons.

En ce qui concerne les milieux de pratique, l'austérité a renforcé le pouvoir des gestionnaires et de l'administration, selon les participants et cela a créé une sensation généralisée de contrôle. Cela représente d'ailleurs les principaux obstacles à l'action au niveau individuel rapportés par les participants (de la section 4.3.1.2). Il faut mentionner que plusieurs travailleurs sociaux ont été mis à la rue suite aux coupures, ce qui a retiré plusieurs professionnels de leur emploi. Cette situation limite l'expression des opinions des participants auprès de leurs gestionnaires, car ils ont peur que « [s'il se plaignent], il y a mille personnes qui attendent dehors pour prendre [leur] place » selon le participant 3. Ce même participant mentionne que la gestion a « plusieurs stratégies » qu'ils peuvent mettre en place au moment de mettre quelqu'un à la porte, ce qui crée un climat de contrôle et surveillance. Sans être directement mentionné par aucun des participants, il nous a semblé que ceux-ci devraient se considérer « chanceux » d'être encore en emploi. De plus, la direction des centres sociaux est une charge politique (et elle est reliée au cycle politique), ce qui représente une barrière à la communication pour certains participants pour cause de différences idéologiques.

La peur ne se limite pas simplement au contrôle de l'*espace* du milieu de travail : il s'étend à la rue. Un participant partage que l'État contrôle dorénavant les manifestants : alors qu'auparavant les policiers pouvaient disperser une manifestation, ils peuvent maintenant prendre en photo les manifestants et leur envoyer une contravention par courrier selon la participante 1.

Il est ressorti des entrevues qu'il existe un climat définitivement malsain où les participants se sentent contrôlés ou, du moins, que la gestion des centres et l'État (dans le cas des manifestations) exercent un contrôle accru sur eux. Ce contrôle nous semblait omniprésent dans leurs propos. Nous nous sommes inspirés des écrits de Michel Foucault, notamment de son livre *Surveiller et Punir*, pour établir une illustration entre la situation des participants et l'augmentation du contrôle envahissant de l'État sur les travailleurs sociaux. Ce contrôle est renforcé par les flux de l'idéologie politique et économique dominante, ici représenté par le néo-libéralisme. Michel Foucault décrit le pouvoir comme étant partout et pouvant provenir de partout : le pouvoir est un

phénomène socialisé (Foucault, 1991). Nous croyons que les multiples mises à pied de leurs collègues ont servi à renforcer cette socialisation du pouvoir chez les participants, causant alors l'apparition d'une *discipline* interne. La *discipline* agit à titre de mécanisme du pouvoir qui régit les comportements des individus dans le corps social (Foucault, 1991). La peur semble agir comme une *discipline* qui assure la coopération, ne serait-ce que partielle, des travailleurs sociaux aux yeux des gestionnaires, même si la quasi-totalité des participants n'est pas en accord avec la situation

La situation des travailleurs sociaux espagnols nous mène à un constat inquiétant : la logique néo-libérale de l'austérité du « faire du plus avec moins » carbure littéralement à la santé mentale des professionnels. En plus de se sentir contrôlés et de ressentir de la peur quant à leurs conditions de travail, presque tous les participants se sont décrits comme étant « fatigués » ou « brûlés ». Lavalette (2012) avait décrit la profession de travailleur social comme étant « démoralisée » parce que les professionnels doutaient de leur impact sur la vie des usagers auprès desquels ils interviennent. Outre la démoralisation quant à leurs impacts sur les utilisateurs (qui est également ressortis lors des entretiens), nos entrevues nous ont permis d'identifier la présence d'autres impacts psychologiques, dont majoritairement la fatigue et la peur. Nous ne pouvons nous empêcher d'établir un lien entre le sacrifice du peuple espagnol pour sauver les banques fautives (Barbero, 2015; Dominelli, 2010) et le contexte de travail des travailleurs sociaux: est-ce aux professionnels du travail social de se sacrifier pour « sauver » le système de protection social ? Tous les sacrifices et les efforts demandés aux travailleurs sociaux ne sont pas sans conséquences sur eux, comme le démontrent les conséquences sur leurs conditions de travail et les effets sur leur santé mentale. De plus, nous nous interrogeons : est-ce que les politiques de la précarité telles que décrites par Abad Miguélez & Martin Aranaga (2015) et de la violence structurelle, qui touchent principalement la population, peuvent être transposées au contexte de pratique des travailleurs sociaux, qui doivent pratiquer dans des conditions plus difficiles, avec moins, pour moins, et qui ont des impacts considérables sur leur santé mentale ?

#### *Les tactiques des travailleurs sociaux : la résistance quotidienne au sein du milieu*

L'intérêt principal de cette recherche était de comprendre la réaction des travailleurs sociaux à partir de leur milieu de travail. Les participants ont mentionné, par exemple, qu'ils ont tenté de rencontrer la gestion de leurs milieux de travail pour discuter des effets des coupures sur

leur pratique. Néanmoins, nous nous concentrerons, dans cette section, sur les réactions des travailleurs sociaux en lien avec le concept de *tactique* de Michel de Certeau.

Pour de Certeau, une *tactique* est réactionnelle à la *stratégie* et elle est réalisée par un sujet autonome et actif qui représente « l'autre » face au groupe *dominant*. Cet autre est exclu du processus décisionnel des *dominants*, mais partage l'*espace* de ceux-ci. « L'autre » doit profiter du temps et des opportunités, car il ne peut pas compter sur l'*espace* des *dominants*. En résumé, il faut qu'une réaction des travailleurs sociaux comporte ces trois éléments pour être considérée comme une *tactique* : une *opération* qui ne peut pas compter et qui dépend de l'*espace* du *producteur dominant*, elle est réalisée par un sujet autonome et actif et, finalement, la *tactique* n'accumule pas de victoire, car elle doit profiter des occasions à « saisir au vol » et dépend donc du temps (de Certeau, 1990). Nous considérons avoir trouvé trois *tactiques* selon la définition *certalienne* : l'*unification*, l'*autonomisation citoyenne* et l'*imagination*.

La première *tactique* décelée est celle de *s'unir* en groupe. La majorité des participants ont tenté d'établir une communication pour exprimer leurs revendications auprès des gestionnaires de leur milieu, cependant sans grand succès pour tous les participants rencontrés. Toutefois, un participant a mentionné qu'il n'avait pas osé se prononcer seul sur les mesures d'austérité, car il avait un statut temporaire dans son milieu et qu'il craignait les conséquences que sa prise de parole pourrait avoir. Il a dit par la suite avoir rejoint un groupe de travailleurs sociaux dans son milieu de travail et qu'ensemble ils ont discuté avec les gestionnaires afin de faire valoir leur point de vue collectivement et qu'ils se sont unis pour écrire et signer des pétitions. L'administration a par la suite interdit les rencontres non approuvées entre professionnels et ils ont continué en dehors des heures de bureau. En *s'unissant* avec ses collègues, il s'est senti ainsi protégé des conséquences que ses actions auraient pu avoir s'il les avait réalisées seul.

La deuxième *tactique* est celle de l'*autonomisation citoyenne*. Même si l'autonomie est une valeur déjà reconnue par le CGTS, elle développe un aspect militant dans le contexte d'austérité. Trois participants ont mentionné l'importance d'*autonomiser* les utilisateurs afin qu'ils puissent comprendre leurs droits en tant que *citoyens*. Ce « braconnage » du temps d'intervention auprès des utilisateurs pour l'*autonomisation citoyenne* des utilisateurs nous apparaît comme une *tactique* selon les critères *certaliens*. Puisque l'État se désinvestit de ses responsabilités en matière de protection sociale (FOESSA, 2014), il revient en partie au citoyen de revendiquer ses droits. À

partir de son milieu de pratique, le travailleur social *autonomise* l'utilisateur et répond donc à deux objectifs : le respect de ses valeurs professionnelles et la *militarisation*<sup>19</sup> de l'utilisateur contre la coupure des services qu'il utilise. Malgré le fait que les participants ne sont pas rentrés dans les détails de cette *autonomisation*, celle-ci a notamment été employée pour renseigner les usagers sur les limites liées aux interventions et sur les ressources disponibles : ceux-ci ont été invités à partager leur mécontentement face à la situation des services sociaux et à revendiquer leurs droits en tant que citoyens auprès des gestionnaires des centres, des figures politiques de leur milieu ou des autorités concernées par les programmes en question.

La troisième *tactique* est celle de l'*imagination*. Un participant a soulevé l'importance de faire preuve d'*imagination* afin d'offrir aux utilisateurs une gamme toujours aussi diversifiée de services, et ce, malgré l'absence de financement. Comme il l'a mentionné en entrevue, alors qu'avant ils organisaient des sorties au cinéma pour leurs utilisateurs, maintenant ils organisent des soirées films au sein de leur organisme. L'*imagination* est nécessaire, car selon ce participant, même si le financement a changé, les besoins préexistants n'ont pas disparu avec la crise, au contraire. Cette *imagination* correspond aux critères de la *tactique* puisqu'elle profite des opportunités. Cette *tactique* reflète bien la créativité intrinsèque évoquée par de Certeau : « l'autre » résiste de par son ingéniosité.

Il faut ajouter que la recherche s'est produite lors d'un moment particulier : les entrevues se sont réalisées à quelques mois des élections nationales. Les participants avaient espoir que celles-ci allaient être porteuses de changement. Nous ne pouvons pas nous empêcher de nous demander si ce moment a représenté un facteur qui a influencé à la baisse la motivation, ou les opportunités nécessaires aux *tactiques*, d'entamer des actions de résistance et de protestation. Un peu comme si, à l'inverse, l'Espagne avait été dans un moment d'ébullition de manifestations et de mouvement de contestation, est-ce que cela aurait créé plus d'opportunités de résistance au sein des milieux de pratique ?

*La résistance implicite, l'art du braconnage basé sur une intelligence tacite*

---

<sup>19</sup> Nous voulons dire ici l'adoption par les usagers d'une position militante pour la revendication des services sociaux.



Outre les *tactiques* découvertes au moyen des entrevues, celles-ci ne représentent pas exhaustivement toutes les formes de résistance appliquées à partir de leur lieu de pratique par les travailleurs sociaux rencontrés. En fait, même Michel de Certeau a reconnu que la vision de *stratégie* et *tactique* est trop dichotomique. L'auteur reconnaît que la résistance de l'homme ordinaire a une intelligence tacite, qui se retrouve dans l'action, dans la créativité du quotidien. Cela nous amène à établir un lien avec notre prochain point : quelle est la position des travailleurs sociaux face à l'austérité ? Cette position, il s'est avéré, représente une forme de résistance implicite : l'allégeance des travailleurs sociaux n'est pas avec l'État, mais bien avec la population et les utilisateurs avec qui ils interviennent. Nous considérons que *l'alliance entre le travailleur social et l'utilisateur* représente une forme de résistance implicite, une *opération* telle que décrite par de Certeau (1990).

La découverte de cette *alliance* est le résultat d'une analyse globale des résultats obtenus avec les participants et la littérature. Avec le recul, cela a failli nous échapper puisqu'elle demeure dans le domaine de l'évidence et de l'implicite pour nos participants et pour nous-mêmes. Dans les faits, cette *résistance implicite* nous a été révélée parce que quelque chose de très singulier s'est produit durant les entrevues. Alors qu'initialement une petite partie des entrevues était accordée aux conséquences de la crise et de l'austérité sur les usagers, tous les participants ont unanimement accordé énormément d'importance à cette section, autant d'un point de vue quantitatif que qualitatif : cette petite section est alors devenue une partie incontournable de chaque entrevue. Tous les participants rencontrés étaient véritablement préoccupés pour leurs usagers et les conséquences de la crise et de l'austérité sur leur vie.

La logique néo-libérale, telle que décrite par Lavalette (2012), implique l'instauration d'une relation de travail basée sur le monde des affaires, entre un professionnel et un client. Toutefois, toutes les informations recueillies nous portent à croire que c'est absolument le contraire de ce qui s'est passé pour les travailleurs sociaux rencontrés. Ils critiquent, par exemple, leur rôle de « contention des pauvres », c'est-à-dire d'offrir le minimum pour éviter les protestations, qu'ils ont l'impression de se faire imposer par leurs gestionnaires. Les travailleurs sociaux se sont également positionnés contre l'attitude de culpabilisation des demandeurs de services, comme pour ces immigrants qui se font dire qu'ils n'ont pas le droit aux ressources du pays ou ces familles avec un membre en situation de perte d'autonomie qui se fait dire que la responsabilité leur revient. Cette même *alliance* se démontre lorsqu'une participante mentionne l'augmentation des services

offerts par la charité, alors qu'il y a parallèlement un retrait des services de l'État, et que celle-ci se préoccupe de la situation, non pas pour la pérennité des services sociaux, mais bien par préoccupation pour l'utilisateur : « est-ce qu'une prostituée serait aussi bien traitée qu'une femme qui va tous les jours à la messe ? » Cette préoccupation se fait également ressentir dans cette situation du participant 3, qui refuse de transférer les stress associés à l'« amortissement » des services aux utilisateurs :

*Si tu pars un mois en vacances, je m'entends avec ma collègue car quand elle n'est pas là, je dois couvrir toutes ses urgences, c'est un peu... et nous devons toujours avoir le sourire, avoir l'air bien, parce que le patient n'est pas responsable de cette situation. Mais à chaque fois, il y a toujours plus de patients.*

Nous ne considérons pas cette *alliance* implicite entre le professionnel et l'utilisateur comme une *tactique*, car elle représente plus une position qu'un acte. De plus, nous considérons que cette position préexistait l'apparition de l'austérité et n'est donc pas réactionnelle à celle-ci, puisque cette *alliance* est basée sur les valeurs humanistes de la discipline du travail social qui existent depuis bien avec la crise économique de 2008 et l'austérité. Néanmoins, l'austérité semble être devenue une occasion pour les travailleurs sociaux de réaffirmer cette position propre à leurs valeurs professionnelles.

#### *Les travailleurs sociaux et les enjeux de l'espace et du temps : sortir de la dualité*

Cette recherche s'intéressait, initialement, aux solutions et aux réactions des travailleurs sociaux espagnols à l'austérité appliquées à partir de leur milieu de pratique. Même si certaines réactions ont émergé des entrevues, il nous paraît évident que pour les participants rencontrés, « les solutions » à l'austérité ne se retrouvaient pas dans les milieux de pratique, mais bien au niveau collectif et sociétal, notamment dans la rue et lors des élections.

La *Marea Naranja*, les manifestations citoyennes et les collègues professionnels représentent les mouvements collectifs mentionnés par les participants. Selon les propos rapportés par les participants, il est possible de considérer que ces collectifs représentent des *espaces* moins hostiles aux positions des travailleurs sociaux. Alors, il est possible d'affirmer que les travailleurs sociaux ont préféré, au lieu d'appliquer des *tactiques* qui dépendent de l'espace du *groupe dominant*, créer leurs *propres espaces* (notamment la *Marea Naranja*) afin de développer leurs propres *stratégies* de contestation. Néanmoins, les entrevues ont révélé que même la *Marea Naranja* dépend des opportunités : les entrevues se sont réalisées à l'aube des élections nationales

et les participants ont mentionné que la *Marea Naranja* était plus « calme » quant à ses revendications, car tout le monde attendait encore de voir les résultats de l'élection. Alors même si la *Marea Naranja* représente un *espace* créé par les travailleurs sociaux et les utilisateurs, elle dépend des *opportunités* créées par la conjoncture sociale et politique, ce qui représente plutôt une dynamique associée aux *tactiques*.

Les participants ont également remis en question leur relation avec l'État-providence et l'espace qu'ils partagent ensemble. Même si plusieurs d'entre eux ont revendiqué et ont désiré défendre leur place au sein de l'État-providence, d'autres ont stipulé que l'État-providence est en train de se faire démanteler au profit des pratiques d'assistanat et de la charité. Ils ont partagé le besoin pour la discipline de défendre son existence dans l'*espace* des services sociaux, ainsi que de créer des alternatives professionnelles viables en dehors de l'*espace* de l'État pour les travailleurs sociaux. De ce fait, selon la théorie de Certeau, les travailleurs sociaux deviendraient alors les *producteurs dominants* de cet *espace* alternatif et ne dépendrait plus du « propre » de l'État. En tant que *producteurs dominants*, les travailleurs sociaux pourraient alors déterminer eux-mêmes leurs priorités et les *stratégies* à favoriser.

Toutefois, le questionnement des travailleurs sociaux face à la relation entre leur profession et l'État providence, renvoie l'idée d'une redéfinition de la profession dans l'espace contrôlé par l'État et est compatible avec les écrits de Ioakimidis, Cruz Santos & Martinez Herrero : "*In particular, social work in Southern Europe has been witnessing a wide, spontaneous and organic wave of politicization, mobilization and skepticism towards theoretical, ethical and professional orthodoxies that had dominated the profession since its inception*" (2014, p. 286). Ils remarquent que le travail social en Espagne semble établir tous les fondements nécessaires pour une reconceptualisation de la discipline. Pour comprendre la notion de reconceptualisation, il faut remonter à l'histoire de l'Amérique latine: "*During the sixties there was a movement toward seeking one's own identity in Latin America and assuming a critical perspective toward how intervention was seen and done. This process was called reconceptualization*" (Pereyra, 2008). La reconceptualisation peut être décrite comme une prise de conscience existentielle des conditions de pratique, de la nature et de la légitimation de la profession du travail social à l'époque en Amérique latine, émergeant alors suite au modèle traditionnel, basé plutôt l'adaptation sociale des familles par des organismes de charité, en place durant la période d'industrialisation du continent. Est-ce que le retour vers l'assistencialisme et les revendications des travailleurs sociaux pour se

séparer de l'État est une forme de reconceptualisation moderne ? Pour le moment, aucun participant, ni la littérature a la réponse à cette question.

Finalement, nous voulons revenir sur le cadre théorique de cette recherche. Même si les concepts *certaliens* ont offert un regard unique sur les *opérations* de résistance implicite des travailleurs sociaux au sein de leur lieu de pratique, les entrevues nous ont tout de même démontré que les participants, en grande majorité, considèrent que les « solutions » à l'austérité se retrouvent dans un locus externe (Pettersen, 1987), c'est-à-dire en dehors de leur contrôle. Ils ont reconnu que c'est plutôt au niveau collectif et sociétal qu'il fallait agir, afin de changer les perceptions du public quant à la nature des services offerts par les services sociaux et d'influencer les pouvoirs politiques. De plus, l'austérité a créé un environnement de contrôle et de discipline de la part des gestionnaires dans les milieux de pratique dans une conception *foucauldienne* du pouvoir. Alors que Michel de Certeau stipule que les individus ont une liberté de résistance dans leurs pratiques quotidiennes, comment pouvons-nous confronter cette prémisse à une augmentation ciblée de la *discipline* dans les espaces partagés par les *producteurs dominants* et les *usagers dominés* ? Ces enjeux (solutions externes à l'austérité et création d'un climat de *discipline*) démontrent les limites d'analyse des concepts de Michel de Certeau : malgré les actions posées à l'échelle microbienne, des enjeux plus macroscopiques peuvent venir altérer et profondément changer l'échelle microscopique.

#### *Méthodologie : les limites des entrevues qualitatives*

Suite à la compilation des résultats et à la lumière de l'analyse des données qualitatives, nous avons constaté l'émergence de limites de la méthodologie choisie. La principale limite provient du fait que la méthodologie employée, c'est-à-dire les entrevues semi-dirigées, ne permet pas de mettre en valeur les pratiques implicites, ce qui représente une base importante de la théorie de Certeau. Puisque les pratiques implicites sont des gestes posés sans forcément qu'il y ait une cognition qui y soit associée, qu'elles possèdent une intelligence tacite, il est donc difficile d'aller puiser cette information dans les propos de quelqu'un. Une observation directe du quotidien professionnel des participants aurait probablement permis plus aisément et plus éloquemment de mettre en évidence ces pratiques implicites, liées au braconnage créatif imaginé par de Certeau. Cette observation aurait nécessité une étude au sein même des milieux, dans toutes les interactions des travailleurs sociaux, incluant durant leurs interventions avec les utilisateurs de services. Le

chercheur aurait dû adopter le rôle d'un observateur complet, c'est-à-dire qui se limite strictement à l'observation, sans participer à l'action. Ainsi, cette observation aurait pu servir de cueillette des données (Martineau, 2005).

Sinon, nous croyons que des entrevues semi-dirigées auraient également pu découvrir davantage de pratiques de résistance implicites, toutefois celles-ci auraient dû être axées sur la description des activités quotidiennes de façon principale et/ou exclusive. Notre guide d'entretien d'entrevue accordait de l'importance à trop de sujets, dont la description des milieux, des effets de l'austérité, de la position des travailleurs sociaux face à l'austérité et puis, finalement, aux actions des travailleurs sociaux. Notre méthodologie n'était donc pas assez concentrée sur les actions des travailleurs sociaux. Cela s'explique notamment par le fait que nous voulions connaître le plus que possible les milieux, les effets de l'austérité et les positions des travailleurs sociaux sans prendre pour acquis quoi que ce soit. Ainsi, nous croyons que des entrevues axées principalement et exclusivement sur les pratiques des travailleurs sociaux, bien que peut-être plus riches en exemples de pratiques de résistance implicites, auraient passé à côté d'éléments importants, notamment la connaissance des changements apportés par l'austérité sur les milieux et la prise de positions des participants.

#### *Position du chercheur : insider à outsider, de l'idée romantique à l'analyse des propos*

Ma position du chercheur, telle qu'exposée dans le chapitre 3, est représentée par une ambivalence entre la position d'*insider* et d'*outsider*, qui se situe dans cet espace appelé *l'entre-espace* (Corbin Dwyer & Buckle, 2009). Au fil de cette recherche, j'ai eu beaucoup de difficulté, initialement, à trouver des *tactiques* dans les propos des participants, me rapportant toujours aux solutions collectives et à l'échelle sociétale. Il m'a fallu plusieurs lectures, et relectures, discussions et cogitations avant de comprendre que j'avais intégré ma propre vision romantique, basée sur la prédominance de l'idéalisme et de la sentimentalité, de la résistance. J'ai revu mes expériences passées des manifestations étudiantes de 2012 et 2015 auxquelles j'ai participé à l'époque. Ces idéaux de militantisme et de revendication sociétale sont quelque chose que j'ai perçu dans mes lectures préliminaires sur les manifestations des Espagnols face aux coupures de l'austérité, notamment lors des manifestations du 15 mai 2011. Je crois que, inconsciemment, j'ai désiré retrouvé la même fougue dans les *tactiques* des travailleurs sociaux et cela m'a longtemps gardé dans une position de cécité face aux *tactiques* existantes rapportées par les participants.

Comme le décrivent Corbin Dwyer & Buckle, il m'a été impossible de m'enfuir dans le rôle « du chercheur », malgré mon désir de le faire :

*As qualitative researchers we are not separate from the study, with limited contact with our participants. Instead, we are firmly in all aspects of the research process and essential to it. The stories of participants are immediate and real to us; individual voices are not lost in a pool of numbers. We carry these individuals with us as we work with the transcripts. The words, representing experiences, are clear and lasting. We cannot retreat to a distant "researcher" role (2009, p. 61).*

L'expérience espagnole m'a semblé « réelle », comme si je voulais pousser ma situation vers les limites du *insider* et non dans *l'entre-espace*. Comme je l'ai mentionné au chapitre 3, cette recherche a représenté pour moi une quête d'identité professionnelle. Je crois que j'ai désiré transposer la fougue et l'éclat des manifestations nationales d'Espagne à la réalité quotidienne de pratique des travailleurs sociaux, ce qui en soit est incompatible avec la réalité quotidienne de pratique des participants et des fondements théoriques du cadre apporté par Michel de Certeau, qui lui s'intéresse plutôt à la résistance implicite, aux braconnages, aux détournements et non aux mesures de résistance éclatantes.

Il a fallu que je me centre véritablement sur l'expérience des participants, que je demeure fidèle à leurs paroles et leurs propos pour en faire ressortir les *tactiques* sans que celles-ci ne soient entachées par mes propres idées de résistance. Heureusement, un cadre théorique fort m'a permis de me centrer sur les concepts théoriques. En me basant sur ceux-ci, les données sont devenues soudainement plus claires : la résistance existait, mais à l'échelle microbienne, comme le décrivait de Certeau.

## Conclusion

Le contexte de l'Espagne, du début de la crise économique jusqu'aux élections extraordinaires d'octobre 2016, démontre que le pays est passé à travers une période forte en bouleversements économiques, politiques et, surtout, sociaux. La crise économique de 2008 a déstabilisé l'économie mondiale et l'Espagne n'a pas fait exception. Toutefois, le pays s'est vu contraint d'appliquer des mesures de consolidation fiscale afin de respecter les volontés de réformes économiques des pays de l'Union européenne, ce qui a résulté en l'application des mesures d'austérité par le PSOE en 2010. Les protestations ne se sont pas faites attendre, et culminent en mai 2011 avec la création du mouvement *15M*. Les protestations sont fortement médiatisées et font le tour de la planète, à un point tel que certains auteurs attribuent les origines des mouvements *Occupy* (dont le fameux *Occupy Wall Street* en Amérique du Nord) aux protestations espagnoles de 2011 (Garcia & Ruesga Benito, 2014). Malgré ces protestations, les mesures d'austérité ont été appliquées, menant à une profonde crise sociale et à l'*austéricide* selon Enrique Gil Calvo (2013) : l'un des taux de chômage les plus élevés en Occident (Anton Moron, 2012; Barbero, 2015), les atteintes sur les ménages (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015; Barbero, 2015; Deusdad, Comas-d'Argemir & Dziegielewski, 2016; FOESSA, 2013; Laparra *et al.*, 2012), l'augmentation des inégalités dans le pays (Anton Moron, 2012; Barbero, 2015; Del Pozo Sen & Martin Carretero, 2013) et la création d'exclusions sociales (Abad Miguélez & Martin Aranaga, 2015; Strier, 2013). Les coupures liées à l'austérité ont touché plusieurs secteurs gouvernementaux, notamment les services sociaux. Les coupures dans les services sociaux ont affecté les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Deux organisations, la *Marea Naranja* et la PDTSE contestent les mesures d'austérité du point de vue des travailleurs sociaux. Alors que les travailleurs sociaux semblent avoir une liberté de contestation dans la rue, qu'en est-il de leur situation dans leurs milieux de pratique ?

La littérature aborde plusieurs tendances internationales qui affectent la profession bien avant l'austérité, dont la mondialisation et le néo-libéralisme. Dans les faits, certains auteurs ont même stipulé que l'austérité est l'application pratique de l'idéologie néolibérale (Navarro, Torres Lopez & Garzon Espinoza, 2011). La littérature, néanmoins, demeure silencieuse sur la réalité professionnelle quotidienne des travailleurs sociaux confrontés à l'austérité. L'objectif principal

de cette recherche était de découvrir les différents actes allant à l'encontre des directives basées sur les mesures d'austérité et implantées dans les milieux de travail. Cet objectif était basé sur les concepts de l'œuvre *L'invention du quotidien* de Michel de Certeau, stipulant qu'il y a une dynamique asymétrique de pouvoir entre un *groupe dominant* et un *groupe dominé* occupant le même *espace*. L'austérité a été comparée à une *stratégie* provenant du *groupe dominant*, c'est-à-dire le gouvernement et ses représentants, afin de mieux contrôler son *espace*, c'est-à-dire les services sociaux. Cette recherche a donc tenté de découvrir quelles étaient les *tactiques* appliquées par le *groupe dominé*, les travailleurs sociaux, afin de contrer l'austérité, ou du moins limiter ses impacts négatifs. Pour ce faire, il fallait donc connaître les différents milieux de pratique des participants, les modifications amenées par l'austérité à ces milieux de pratique, la position des participants face à l'austérité et leurs réactions. Pour y arriver, huit entrevues semi-dirigées ont été menées auprès de travailleurs sociaux de la ville de Grenade, en Espagne. Les huit participants ont des pratiques diversifiées et proviennent de milieux distincts. Bien que cet échantillon soit assez hétérogène quant à la nature des pratiques professionnelles représentées et aux types de milieu où ceux-ci pratiquent, il est trop petit et il n'est pas représentatif de la totalité des pratiques et des milieux à Grenade.

Les résultats de la recherche démontrent que les travailleurs sociaux ont appliqué des mesures de résistance, dont trois *tactiques* telles que définies par le concept *certalien* et une pratique de résistance implicite dans leur position d'*alliance avec les usagers*. Les entrevues ont également permis d'exposer des conséquences qui pèsent sur les épaules des travailleurs sociaux et la création d'un climat qui s'apparente aux concepts de *pouvoir* et de *discipline* de Michel Foucault.

Beaucoup de réflexions ont également été rapportées de la part des participants au sujet de l'*espace* de l'État et sa relation avec la discipline travail social. En plus de défendre leur position au sein des services sociaux, certains participants remettent en question la relation de proximité de la discipline avec l'État et mentionnent la nécessité de créer de nouveaux espaces pour les travailleurs sociaux. Les attaques sur l'État providence et que les services sociaux ne sont pas « *l'enfant chéri* » (participante 5) du gouvernement affaiblissent la position du travailleur social. Ils voient donc la nécessité de s'éloigner de l'État afin de créer des espaces plus indépendants et solides afin d'y intégrer les travailleurs sociaux ayant perdu leur emploi et ceux à venir.



### *Apprentissages et suites à apporter à l'égard de la recherche en travail social*

L'exploration des actes de résistance et des réactions à l'échelle des travailleurs sociaux sur le terrain a été, selon nous, un processus intéressant. Toutefois, deux principaux apprentissages peuvent être retenus de cette recherche qui, si elle était à refaire, faciliteraient le processus de recherche.

Le premier élément, tel que décrit dans le chapitre 5, est le changement de la méthodologie. Avec une collecte de donnée axée sur l'observation directe plutôt que sur des entrevues semi-dirigées, il aurait été possible d'aller chercher davantage d'éléments implicites dans la résistance des travailleurs sociaux. Le cadre théorique, fondé sur les concepts de Michel de Certeau, avance l'idée d'une résistance implicite associée au braconnage. Il a été très difficile de faire ressortir des éléments implicites à travers les entrevues.

Le deuxième élément, quant à lui mentionné au chapitre 3, est l'établissement d'une alliance interuniversitaire. La recherche terrain a été réalisée à l'aide d'un contact à l'Université de Grenade, sans entente plus officielle entre son université et l'Université de Montréal, d'où provient le chercheur et le certificat d'éthique de l'étude. Toutefois, cette absence d'entente officielle, au lieu d'alléger le processus de recherche, a représenté une entrave au recrutement, puisque nous n'avons pas accès aux ressources de l'UGR (donc liste des milieux de stages, étudiants gradués, professeurs, partenaires dans le réseau public et dans les OSBL). Cela aurait représenté un avantage certain dans le processus de recrutement, qui pour cette étude a représenté une faiblesse puisque seulement huit entrevues ont été réalisées et retenues. Évidemment, un nombre plus élevé d'entrevues réalisées aurait représenté une plus grande possibilité d'atteindre la saturation des données.

### *Liens possibles entre l'Espagne et le Québec : une perspective transnationale*

Un des intérêts initiaux qui a motivé la réalisation de cette recherche était le contexte d'austérité en train de s'appliquer au Québec. Le Québec, comme l'Espagne, a également connu des mouvements de protestations massifs, toutefois ceux-ci étaient contre une augmentation des coûts de l'éducation universitaire en 2012 et contre le « redressement des finances » menant à l'austérité en 2015. Nous considérons que les actes de résistances employés par les travailleurs sociaux espagnols à partir de leur lieu de travail (*s'unir, l'autonomisation citoyenne, l'imagination et l'alliance entre le travailleur social et l'utilisateur*) pourraient très probablement s'appliquer

dans le contexte québécois, car ces actes de résistance ne semblent pas être exclusifs au contexte espagnol, mais bien plutôt reliés aux valeurs de la discipline du travail social. Puisque, dans les faits, les valeurs professionnelles des travailleurs de l'OTSTCFQ sociaux québécois (Annexe 10) sont très similaires, sinon identiques sur plusieurs aspects, aux valeurs professionnelles des travailleurs sociaux espagnols.

Toutefois, trois éléments du contexte espagnols contrastent énormément avec la situation québécoise. Le premier, et le plus évident, est le rôle des collèges professionnels en Espagne versus l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ). L'OTSTCFQ a un mandat de protection du public au Québec et ce mandat s'apparente surtout à un contrôle qualitatif de la qualification de ses membres, leur exercice professionnel, le processus disciplinaire, le développement des professionnels et la protection des titres de pratiques (OTSTCFQ, s.d.). Est-ce que ce mandat pourrait s'élargir pour aller jusqu'à la protection du public face aux coupures elles-mêmes, ou alors se limiterait-il à sa définition actuelle de protection de la population ? Jusqu'à présent, l'OTSTCFQ semble avoir pris position contre l'austérité et semble plutôt maintenir une position de soutien aux protestations qu'une position militante, tel que décrit dans son rapport annuel 2015-2016 (OTSTCFQ, 2016).

La deuxième différence de contexte représente plutôt un questionnement. Seulement deux participants ont mentionné, lors des entrevues, les syndicats et ils l'ont fait de façon particulièrement négative. Selon une participante, les syndicats en Espagne sont particulièrement corrompus. Est-ce vraiment le cas ? Pourquoi les participants n'ont pas mentionné de façon plus significative les syndicats alors qu'ils ont pour mandat la protection de leurs acquis professionnels ? Et comment les syndicats québécois, dans un même contexte, réagiraient-ils ?

La troisième différence de contexte est le rôle de la philanthropie dans les interventions sociales. Alors que Caritas était l'organisation philanthropique la plus citée par les participants, celle-ci trouve ses racines dans l'Église catholique. L'organisme peut agir autant comme bailleur de fonds que pourvoyeur de services. Au Québec, par exemple, Centraide est une organisation philanthropique très importante, qui n'a pas de liens avec la religion et qui agit surtout à titre de bailleurs de fonds pour les organismes communautaires. En sachant que Caritas a joué un rôle important pour le financement des OSBL d'Espagne, quel rôle jouerait Centraide, par exemple, dans un contexte similaire pour le Québec ? De plus, la littérature et les entrevues ont fait ressortir

que le rôle de la charité religieuse a joué un rôle important dans la compensation des services sociaux restreints durant la crise et l'austérité. Est-ce que cela pourrait se produire au Québec, ou est-ce que les contextes entre le Québec et l'Espagne sont trop distincts?

# Bibliographie

15mpedia.org. (s.d.). Mareas. Repéré sur <https://15mpedia.org/wiki/Mareas>

Abad Miguélez, B. et Martin Aranaga, M. (2015). El Trabajo Social ante la crisis. Nuevos retos para el ejercicio profesional de los y las trabajadores sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 175-185. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2015.v28.n2.48765](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n2.48765)

Ahearne, J. (1995). *Michel de Certeau : Interpretation and its Other*. California : Stanford University Press.

Anton Moron, A. (2012). Política social en tiempos de crisis. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 49-62. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2012.v25.n1.38433](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n1.38433)

Banque Mondiale. (s.d.). Indice Gini. Repéré sur [https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/SI.POV.GINI?end=2015&start=2014&view=chart&year\\_high\\_desc=false](https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/SI.POV.GINI?end=2015&start=2014&view=chart&year_high_desc=false)

Barbero, I. (2015). When rights need to be (re) claimed : Austerity measures, neoliberal housing policies and anti-eviction activism in Spain. *Sage Journals*, 35(2), 270-280. <https://doi.org/10.1177/0261018314564036>

BBC. (11/02/2010). Europe's PIGS : Country by country. Repéré sur <http://news.bbc.co.uk/1/hi/8510603.stm>

Bert, J.-F. et J. Lamy. (2014). *Michel Foucault : Un héritage critique*. Paris : CNRS Éditions. Paris.

Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18. Repéré sur

[http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero26\(2\)/blais\\_et\\_martineau\\_final2.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26(2)/blais_et_martineau_final2.pdf)

Brillant, B. (2008). Intellectuels : les ombres changeantes de Mai 68. *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, 2(98), 89-99. doi 10.3917/ving.098.0089

Brownian motion. (2009). Dans *Encyclopaedia Britannica*. Repéré à <https://www.britannica.com/science/Brownian-motion>.

Calvillo, J.M. (2015). Entrevista Virgina Tovar de la Plataforma de Defensa del Trabajo social. [Billet de blogue]. Repéré sur <http://www.trabajo-social.es/2015/09/entrevista-virginia-tovar.html>

Calvo, E. G. (2013). *Los poderes opacos. Austeridad y resistencia*. Madrid : Alianza Editorial

Castillo Charfolet, A. (2011). Aproximacion al trabajo social en Espana. *Serv. Soc. Soc.*, 108, 623-638. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282011000400003>

Chaouki Zine, M. (2010). La pensée et l'action dans la perspective sociologique de Michel de Certeau. *Laval théologique et philosophique*, 66(2), 407-423. <http://dx.doi.org/10.7202/044848ar>

Chomsisengphet, S. et Pennington-Cross, A. (2006). The Evolution of the Subprime Mortgage Market. *Federal Reserve Bank of St. Louis Review*, 88(1), 31-56. Repéré sur <https://files.stlouisfed.org/files/htdocs/publications/review/06/01/ChomPennCross.pdf>

Colau, A. et Alemany, A. (2013). 2007 – 2012 : Retrospectiva sobre desahucios y ejecuciones hipotecarias en Espana, estadísticas oficiales e indicadores. Repéré sur <http://afectadosporlahipoteca.com/wp-content/uploads/2013/02/RETROSPECTIVA->

SOBRE-DESAHUCIOS-Y-EJECUCIONES-HIPOTECARIAS-EN-ESPA%C3%91A-COLAUALEMANY1.pdf

Corbin Dwyer, S. & Buckle, J.L. (2009). The space between : on being an insider-outsider in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 54-63.  
<https://doi.org/10.1177/160940690900800105>

Consejo General del Trabajo Social. (s.d. a). Buena Praxis Profesional. Repéré sur [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico)

Consejo General del Trabajo Social. (s.d. b). *Colegios Profesionales del Trabajo Social*. Repéré à [http://www.cgtrabajosocial.es/inicio\\_colegios](http://www.cgtrabajosocial.es/inicio_colegios)

Consejo General del Trabajo Social. (s.d. c). Marea Naranja. Repéré sur [http://www.cgtrabajosocial.es/marea\\_naranja](http://www.cgtrabajosocial.es/marea_naranja)

Consejo General del Trabajo Social. (s.d. d). Servicios Sociales. Repéré sur [https://www.cgtrabajosocial.es/ejes\\_sss\\_inicio](https://www.cgtrabajosocial.es/ejes_sss_inicio)

de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien, volume 1. Arts de faire* (Nouvelle édition). France : Gallimard.

de Certeau, M. (2008). Pour une nouvelle culture : Le pouvoir de parler. *Études*, tome 408(5), 628-635. Repéré sur <https://www.cairn.info/revue-etudes-2008-5-page-628.htm>

Del Pozo Sen, A., & Martin Carretero, J. M. (2013). Social Cohesion and the State in Times of Austerity. Repéré sur <http://library.fes.de/pdf-files/id/10453.pdf>

Delacroix, C. (2003). À propos de Michel de Certeau. *Mouvements*, 25(1), 152-156. doi:10.3917/mouv.025.0152.

- Deusdad, B., Comas-d'Argemir, D. et Dziegielewska, S. (2016). Restructuring Long-term care in Spain: the impact of the economic crisis on social policies and social practice. *Journal of Social Service Research* 42(2), 246-262. <https://doi.org/10.1080/01488376.2015.1129013>
- Dominelli, L. (2010). Globalization, contemporary challenges and social work practice. *International Social Work* , 53(5), 599-612. <https://doi.org/10.1177/0020872810371201>
- Dosse, F. (2003). Michel de Certeau et l'écriture de l'histoire. *Vingtième Siècle, Revue d'histoire*, 2(78), 145-156. doi: 10.3917/ving.078.0145
- The Economist. (2/06/2012). How to save Spain. Repéré sur <http://www.economist.com/node/21556238>
- Escrache. (s.d.). Dans *Spanish Oxford Living Dictionaries*. Repéré sur <https://es.oxforddictionaries.com/definition/escrache>
- EuroFound. (2011). The social impact of the crisis. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Repéré sur [http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_filespublicdocs/2011/68/en/1/EF1168EN.pdf](http://eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_filespublicdocs/2011/68/en/1/EF1168EN.pdf)
- European Banking Federation. (s.d.). Frequently Asked Questions About Euribor. Repéré sur <https://www.emmi-benchmarks.eu/assets/files/Euribor%20FAQs%20Final.pdf>
- Fernandez de Samamed, A. (2013). La Marea Naranja. Repéré sur [http://www.eduso.net/res/pdf/17/mareas\\_res\\_17.pdf](http://www.eduso.net/res/pdf/17/mareas_res_17.pdf)
- FMI. (2014). Fiscal Monitor : Back to work, how fiscal policy can help. Repéré sur <http://www.imf.org/en/Publications/FM/Issues/2016/12/31/Back-To-Work-How-Fiscal-Policy-Can-Help>

FOESSA. (2013). Desigualdad y derechos sociales : Analisis y perspectivas 2013. Repéré sur <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4551/Desigualdad%20y%20derechos%20sociales.%20Versi%C3%B3n%20digital.pdf>

FOESSA. (2014). Transformaciones, cambios institucionales y conflictos en el Estado de Bienestar en Espana (2000-2013). Repéré sur [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos\\_trabajo/15102014111057\\_1366.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos_trabajo/15102014111057_1366.pdf)

Foucault, M. (1991). *Discipline and Punish : The Birth of the Prison*. Londres : Penguin.

Garcia, N. E. et Ruesga Benito, S. M. (2014). *¿Qué ha pasado con la economía española? La Gran Recesión 2.0*. Espagne: Piramide.

Garcia-Santana, M., Moral-Benito, E., Pijoan-Mas, J. et Ramos, R. (2016). Growing like Spain : 1995-2007. Repéré sur <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosTrabajo/16/Fich/dt1609e.pdf>.

The Guardian. (19/12/2011). Spain's new prime minister pledges €16bn spending cuts. Repéré sur <http://www.theguardian.com/world/2011/dec/19/spain-prime-minister-spending-cuts>

The Guardian. (21/12/2015). Spanish election: Conservatives win but fall short of majority - as it happened. Repéré sur <http://www.theguardian.com/world/live/2015/dec/20/spain-election-results-live-updates-podemos-ciudadanos>

The Guardian. (27/06/2016). Spanish Elections: renewed deadlock beckons as no party wins majority. Repéré sur <https://www.theguardian.com/world/2016/jun/26/spanish-elections-exit-polls-show-deadlock-likely-to-continue>



- The Guardian. (29/10/2016). Spain avoids third election and ends 10 month political impasse. Repéré sur <https://www.theguardian.com/world/2016/oct/28/spain-to-get-government-after-10-month-political-impasse-mariano-rajoy>
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). London: Sage.
- Guba, E.G. (1990). *The Paradigm Dialog*. London : Sage Publications.
- Harvey, D. (2007). *A brief history of neoliberalism*. Oxford : Oxford University Press
- Institut national de la statistique et des études économiques. (s.d., a). Indice de Gini. Repéré sur <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/indice-gini.htm>
- Institut national de la statistique et des études économiques. (s.d., b). Ratio S80/20. Repéré sur <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/ratio-s80s20.htm>
- Instituto Nacional de Estadística. (2015). Encuesta de Condiciones de Vida (ECV-2014). Repéré sur <http://www.ine.es/prensa/np908.pdf>
- Intruismo. (s.d.). Dans Dictionnaire Oxford Espanol. Repéré à <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/intrusismo>
- Ioakimidis, V., Cruz Santos, C. et Martinez Herrero, I. (2014). Reconceptualizing social work in times of crisis: An examination of the cases of Greece, Spain and Portugal. *International Social Work*, 57(4), 285-300. <https://doi.org/10.1177/0020872814524967>
- IRIS. (2016). Bilan de l'observatoire sur les conséquences des mesures d'austérité 2014-2016. Repéré sur [https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/Bilan\\_observatoire\\_WEB.pdf](https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/Bilan_observatoire_WEB.pdf)

- Jeffrey, D. (2004). Le chercheur itinérant, son éthique de la rencontre et les critères de validation de sa production scientifique. *Recherches Qualitatives, Hors-série(1)*, 115-127. Repéré à : [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie/texte%20Jeffrey%20actes.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie/texte%20Jeffrey%20actes.pdf)
- Jordan, B. et Drakeford, M. (2012). *Social Work and Social Policy under Austerity*. United Kingdom : Palgrave Macmillan Education.
- Journal de Montréal. (25/03/2015). 23 choses à savoir pour comprendre l'austérité. Repéré sur <http://www.journaldemontreal.com/2015/03/24/bilan-de-lausterite>
- Karger, H. (2014). The Bitter Pill : Austerity, Debt, and the Attack on Europe's Welfare States. *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 41(2), 33-53. Repéré à <http://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3949&context=jssw>
- Keynesian economics. (s.d.). Dans *Encyclopaedia Britannica*. Repéré à <https://www.britannica.com/topic/Keynesian-economics>
- Konzelmann, S.J. (2014). The political economics of austerity. *Cambridge Journal of Economics*, 34(4), 701-741. <https://doi.org/10.1093/cje/bet076>
- Laparra, L., Pérez Eransus, B., Lasheras, R., Carbonero Gamundi, M.A., Guinea-Martin, D., Zugasti, N., . . . Anaut, S. (2012). *Crisis y fractura social en Europa : Causas y efectos en Espana*. Espagne : Obra Social 'la Caixa'
- Lavalette, M. (2012). Globalisation, austerity and social movements : Who's side are we on? *Argumentum Vitoria*, 4(2), 259-278. Repéré sur <http://www.redalyc.org/html/4755/475547481019/>

- Legifrance. (2016). Vocabulaire de l'économie et des finances :liste de termes, expressions et définitions adoptés. Repéré sur [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=797FEE068F3E67DE4AABB101D088585D.tpdila22v\\_3?cidTexte=JORFTEXT000032968642&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032966647](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=797FEE068F3E67DE4AABB101D088585D.tpdila22v_3?cidTexte=JORFTEXT000032968642&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032966647)
- Luque Balbona, D. et Gonzalez Begega, S. (2016). El ciclo de protestas anti-austeridad en Espana (2010-2014) : sindicatos, coaliciones y estrategias. Document de travail préparé pour le 12<sup>e</sup> Congrès Espagnol de Sociologie, Gijon, Espagne. Repéré sur <http://www.fes-sociologia.com/el-ciclo-de-protestas-anti-austeridad-en-espana-2010-2014-sindicat/congress-papers/2185/>
- Marea Naranja Aragon. (s.d.). Manifiesto Marea Naranja Estatal. Repéré sur <https://mareanaranjaragon.wordpress.com/manifiesto-marea-naranja-estatal/>
- Martineau, S. (2005). L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites. *Recherches qualitatives, Hors série (2)*, 5-17. Repéré sur [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v2/SMartineau%20HS2-issn.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v2/SMartineau%20HS2-issn.pdf)
- Martieau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : quelques pistes de réflexion. *Recherche qualitative, Hors série(5)*, 70-81. Repéré à [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v5/martineau.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/martineau.pdf)
- Matos-Silveira, R. (2013). Social Work in Spain : historic contexts, singularities and current challenges. *Revista Katalysis, 16(spe)*, 110-118. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802013000300007>
- Mauger, G. (2009). Les origines intellectuelle sde Mai-Juin 68. *Siècles : cahiers du Centre d'histoire « Espace et Cultures »*, 29, 109-122. Repéré sur <http://journals.openedition.org/siecles/525>

Merriam-Webster. (2010). Word of the Year Retrospective. Repéré à <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/2014-word-of-the-year-retrospective/2010-austerity>

Merton, R. K. (1972). Insiders and Outsiders : A Chapter in the Sociology of Knowledge. *American Journal of Sociology*, 78(1), 9-47. Repéré sur <http://www.jstor.org/stable/2776569>

Le Monde. (22/12/2015). La fin du bipartisme en Espagne ouvre la voie à l'instabilité politique. Repéré sur [http://www.lemonde.fr/idees/article/2015/12/22/la-fin-du-bipartisme-en-espagne-ouvre-la-voie-a-l-instabilite-politique\\_4836263\\_3232.html](http://www.lemonde.fr/idees/article/2015/12/22/la-fin-du-bipartisme-en-espagne-ouvre-la-voie-a-l-instabilite-politique_4836263_3232.html)

Navarro, V., Torres Lopez, J. et Garzon Espinoza, A. (2011). *Hay alternativas : propuestas para crear empleo y bienestar social en Espana*. Espagne : Sequitur.

Nogues Saez, L. et Garcia-Giraldez, T. (2014). Seducidos por lo comun. *Trabajo Social Hoy*, 73, 43-62. <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2014.0015>

OCDE. (2007). EU15 Definition. Repéré sur <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=6805>

OTSTCFQ. (2012). Référentiel de compétences des travailleurs sociales et des travailleurs sociaux. Repéré sur [https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel\\_de\\_competences\\_des\\_travailleurs\\_sociaux.pdf](https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/referentiel_de_competences_des_travailleurs_sociaux.pdf)

OTSTCFQ. (2016). Rapport annuel 2015-2016. Repéré sur [https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/rapport-annuel-2015-2016\\_0.pdf](https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/rapport-annuel-2015-2016_0.pdf)

OTSTCFQ. (s.d.). Mandat, mission, vision et valeurs. Repéré sur <https://beta.otstcfq.org/l-ordre/mandat-mission-vision-et-valeurs#pied-de-page>.

- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales (3ème éd.)*. Paris: Armand Colin.
- El Pais. (31/12/2011). Rajoy aprueba el mayor recorte de la historia y una gran subida de impuestos. Repéré sur [https://elpais.com/diario/2011/12/31/espana/1325286001\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2011/12/31/espana/1325286001_850215.html)
- Paniagua Fernandez, R. (2010). Cambios y evolución del trabajo social en España en el final del siglo XX. *Miscelanea Comillas*, 68(132), 161-184. Repéré sur <http://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/view/832/702>
- Pereda, C., Actis, W. et De Prada, M.A. (2012). La participación ciudadana : Algunos apuntes a partir del Barómetro Social de España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 309-319. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2012.v25.n2.39617](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n2.39617)
- Pettersen, N. (1987). A conceptual difference between internal-external locus of control and causal attribution. *Psychological Reports*, 60, 203-209. Repéré à : <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2466/pr0.1987.60.1.203>
- Pineault, E. (2015). Le choix de l'austérité. Repéré à <https://iris-recherche.qc.ca/blogue/le-choix-de-l-austerite>
- Pires Marques, T. (2010). Introduction : Michel de Certeau et l'anthropologie historique de la modernité. *Revue d'histoire des sciences humaines*, 2(23), 3-18. doi: 10.3917/rhsh.023.0003
- Pires, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Montréal, Québec : Gaëtan Morin Éditeur.
- Plataforma de Afectados por la Hipoteca. (2016). De la burbuja inmobiliaria al derecho a la vivienda. Repéré sur <http://afectadosporlahipoteca.com/>

Plataforma de Defensa del Trabajo Social en Espana. (s.d.). Files.  
<https://www.facebook.com/groups/324406454415621/> [Document Facebook] Repéré à  
<https://www.facebook.com/groups/324406454415621/files/>

Plataforma de Defensa del Trabajo Social en Espana. (s.d. b). Quiénes Somos. Repéré sur  
<http://www.plataformadefensatrabajosocial.org/quienes-somos/>

Polémologie. (s.d.). Dans *Encyclopaedia Universalis*. Repéré à  
<https://www.universalis.fr/encyclopedie/polemologie/>

Pordata. (s.d.). Inequality of income distribution (S80/S20). Repéré sur  
[http://www.pordata.pt/en/Europe/Inequality+of+income+distribution+\(S80+S20\)-1540](http://www.pordata.pt/en/Europe/Inequality+of+income+distribution+(S80+S20)-1540)

Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires. *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 173-209). Montréal, Éditions Gaëtan Morin.

La Presse. (08/12/2014). L'austérité, le poids des mots. Repéré sur :  
[http://plus.lapresse.ca/screens/c867227c-0df7-46e1-a001-b782bbffca26\\_\\_7C\\_\\_0.html](http://plus.lapresse.ca/screens/c867227c-0df7-46e1-a001-b782bbffca26__7C__0.html)

Proulx, S. (1994). Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau : l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers. *Communication*, 15(2), 171-197. Repéré sur  
<http://sergeproulx.uqam.ca/wp-content/uploads/2011/01/1994-proulx-une-lecture-de-125.pdf>

Rachiotis, G., Stuckler, D., McKee, M. *et al.* (2015). What has happened to suicides during the Greek economic crisis? Findings from an ecological study of suicides and their determinants (2003–2012). *BMJ Open* 2015, 5. doi: 10.1136/bmjopen-2014-007295

- Radio-Canada. (20/05/2014). Couillard veut parler de rigueur, pas d'austérité. Repéré sur <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/667974/quebec-rentree-vice-president-assemblee>
- Radio-Canada. (23/03/2015). La grève étudiante de 2015 ressemble-t-elle à celle du printemps érable ? Repéré sur <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/712563/mouvement-greve-etudiant-2012-2015-comparatif>
- Reimer, B. (1996). Qualitative Research and the Post-Positivist Mind. *Bulletin of the Council for Research in Music Education*, 130, 123-126. Repéré sur [https://www.jstor.org/stable/40318818?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/40318818?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Reuters Canada. (21/04/2016). Spain heads towards new election as parties rule out last-minute deal. Repéré sur <http://ca.reuters.com/article/topNews/idCAKCN0XI1NY>
- Reuters. (12/11/2012). Spain promises to spare needy from eviction after suicides. Repéré sur <http://www.reuters.com/article/us-spain-evictions-idUSBRE8AB0GY20121112>
- Romero-Rodriguez, L. M. & Iguaded, I. (2015). The economic dis-information in Spain case study of BFA-Bankia and its IPO. *Communication & Society*, 29(1), 37-51. doi: 10.15581/003.29.1.37-51
- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? *Recherches qualitatives, Hors série(5)*, 99-111. Repéré sur [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hors\\_serie\\_v5/savoie\\_zajc.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/savoie_zajc.pdf)
- Social Work Action Network. (2011). Progressive Social Work Manifesto. Repéré sur <http://www.socialworkfuture.org/articles-and-analysis/international-articles/230-progressive-social-workmanifesto>
- Spolander, G., Engelbrecht, L., Martin, L., Strydom, M., Pervova, I., Marjanen, P., ... Adaikalam, F. (2014). *The implications of neoliberalism for social work : Reflections from a six-*

- country international research collaboration. *International Social Work*, 57(4), 301-312.  
<https://doi.org/10.1177/0020872814524964>
- Strier, R. (2013). Responding to the global economic crisis: inclusive social work practice. *Social Work*, 58(4), 344-353. <https://doi.org/10.1093/sw/swt040>
- Universalis. (s.d.). Michel de Certeau. Dans *Encyclopedie Universalis*. Repéré à <https://www.universalis.fr/encyclopedie/michel-de-certeau/ressources/>
- Vilela Iamamoto, M. (2005). Social Work : analytic contributions to professional practice. *Revista Katalysis*, 8(2), 143-146. Repéré sur <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179616343001>
- Wallace, J. et Pease, B. (2011). Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance? *Journal of Social Work*, 11(2), 132-142. doi: 10.1177/1468017310387318
- Wolin, R. (2015). Events of May 1968. Dans *Encyclopedia Britannica*. Repéré à <https://www.britannica.com/event/events-of-May-1968>



## **Annexes**

## Annexe 1 : Chômeurs selon le sexe, l'âge, l'éducation et la nationalité (2006-2010)

	Danemark		Espagne		France		Royaume-Uni	
	2006	2010	2006	2010	2006	2010	2006	2010
<b>Hommes</b>	3,4	8,4	6,4	19,8	8,9	9,2	5,8	8,8
<b>Femmes</b>	4,6	6,6	11,6	20,6	10,1	9,5	4,9	7,0
<b>Âge 15-24</b>	7,7	13,8	17,9	41,6	21,4	23,2	13,6	19,7
<b>Âge 25-49</b>	3,2	6,5	7,5	18,6	8,3	8,9	4,1	6,1
<b>Âge 50-64</b>	3,9	5,8	5,7	13,8	6,2	6,6	2,9	4,7
<b>Niveau d'éducation bas (moins que le secondaire)</b>	6,7	11,0	10,3	27,4	14,0	15,6	9,2	13,8
<b>Niveau d'éducation moyen (secondaire)</b>	3,2	7,0	8,5	18,8	8,7	8,7	5,2	8,1
<b>Niveau d'éducation haut (postsecondaire)</b>	3,3	5,0	6,3	11,8	6,5	5,5	2,7	4,2
<b>Nationaux</b>	3,8	7,1	8,1	17,9	9,0	8,8	5,2	7,9
<b>Étrangers</b>	8,1	14,5	11,5	32,1	18,3	17,6	8,3	8,2
<b>Total</b>	<b>4,0</b>	<b>7,6</b>	<b>8,6</b>	<b>20,1</b>	<b>9,5</b>	<b>9,3</b>	<b>5,4</b>	<b>8,0</b>

Ce tableau est tiré de Laparra *et al.* (2012, p. 44)

## **Annexe 2: Manifeste de la Marea Naranja nationale**

### **EN DÉFENSE DE LA JUSTICE SOCIALE ET CONTRE LE DÉMANTÈLEMENT DES SERVICES SOCIAUX ET DE L'ÉTAT-PROVIDENCE.**

Après plus de cinq ans, la profonde crise économique, la pauvreté et l'exclusion deviennent plus aigües dans la société espagnole. Que l'État social soit plus détérioré qu'il y a un an, c'est quelque chose qui nous apparaît intuitif, que tous les indicateurs confirment. Face à cette situation, les politiques sociales, plus que jamais nécessaires, sont en régression généralisée, sinon en cours de démolition.

La première référence politique pour comprendre la présente situation est purement conceptuel et idéologique, alors qu'il s'agit de la première cause de cette situation, nous parlons de la philosophie ultralibérale qui stipule qu'il n'y a aucune autre alternative. De celle-ci dérive trois autres causes politiques plus concrètes. Fondamentalement, la première conséquence : des politiques qui utilisent l'État comme un intervenant dans les relations de pouvoirs sociaux et économiques, dans trois moments en relation avec le fait productif de la richesse : il s'agit de la politique de travail et le modèle de croissance, qui établit le champ dans lesquels se développent les relations de pouvoir d'entrepreneurs-travailleurs et qu'il se produit face à la propre production de la richesse, la politique fiscale, qui établit l'intervention de l'État dans l'équilibre de la richesse acquise une fois produite en forme d'appropriation de l'État, d'une part les revenus pour son fonctionnement et finalement la politique sociale à travers de laquelle se cherche le rééquilibre de la situation sociale et économique à travers les dépenses publiques<sup>20</sup>.

### **Les effets dévastateurs de la réforme de la Loi sur la Promotion de l'Autonomie et les soins aux personnes en situation de perte d'autonomie**

En lien avec la Loi sur la Dépendance, euphémisme pour les « réformes pour l'amélioration du système » et spécifiquement la modification de la Loi au moyen de Décret Royal en Juillet 2012, rien d'autres n'a été fait que des coupures effectives des droits et la baisse du financement

---

20 La phrase originale est extrêmement chargée et la traduction se veut comme étant la plus littérale que possible.

de l'État Général vers les Communautés Autonomes. Les données officielles démontrent, sans l'ombre d'un doute, que la paralysie du système est en train de se produire dans son involution.

Nous croyons que les déficiences détectées devraient servir comme un élan à l'amélioration. Nous croyons qu'il est révoltant que le propre Ministère soit celui qui discrédite cette politique sociale en blâmant le CCAA et même en criminalisant les personnes en situation de perte d'autonomie et leur famille. C'est pervers et cruel de détruire le Système et après nous faire croire qu'il est « insoutenable » afin de nous vendre de future réforme pour « économiser ». Il y a plus d'un million de personne qui dépendent de ce support pour leur vie et dont les droits sont violés quotidiennement. Nous demandons l'application conforme de la Loi. Comprendre les soins des personnes en situation de perte d'autonomie est un compromis absolument nécessaire du point de vue des droits sociaux et pour la pérennité de l'État-providence.

### **La profonde détérioration du Système des Services Sociaux**

La démolition continuelle et marquée des services sociaux n'est pas inoffensive et a eu comme conséquence l'augmentation des situations de pauvreté et d'exclusion sociale. Ceci est évident quand on compare le résultat du développement du Système des Services Sociaux avec les indicateurs utilisés par les Nations Unies pour mesurer la pauvreté dans les pays en développement.

Le démantèlement du Système des Services Sociaux peut souffrir d'un coup décisif dans les prochains mois, avec l'application de la Réforme des Régimes Locaux, qui réduisent les compétences locales au minimum.

Toutefois, ce qui peut paraître le plus inquiétant est la façon dont ces coupures et ces réformes se produisent, parce qu'elles tentent de modifier les concepts clés de l'État social.

L'inégalité et la précarité des conditions de vie actuelles, causées par le système financier capitaliste-néolibéral et l'accumulation de la richesse dans toujours moins en moins de mains, nous appauvrit tous et sert d'excuse pour le Gouvernement d'Espagne pour couper dans les investissements sociaux, en détruisant les accomplissements en éducation, dans la santé, la justice, la protection sociale et les services sociaux que nous avons bâtis.

L'État-providence, dans l'État espagnol, est basé sur quatre piliers fondateurs : la Santé, l'Éducation, les Pensions et le Système Public des Services Sociaux. Ces piliers voient leur fondation trembler à cause de l'acceptation des mesures de réduction des dépenses sociales, qui

promouvent un modèle de privatisation et qui sont sujet à un démantèlement perpétuel. Ceci résulte dans un changement dans le modèle établie dans lequel autant la quantité que la qualité de l'attention social reçue par les citoyens est diminuée.

Les trente années de développement des Services Sociaux, encadré dans la défense des Droits Sociaux avec les critères d'universalité, d'égalité, de redistribution et de proximité, souffrent d'une longue histoire de démantèlement et de privatisation dans toutes ses aires. Alors, il est nécessaire d'avoir un Système Public de Services Sociaux qui garantit les principes d'égalité, d'universalité et d'une responsabilité publique qui infuse le présent modèle des Services Sociaux, avec la garantie des droits pour tous et qui s'éloigne de l'assistanat.

Devant tout cela...

La *Marea Naranja* est constitué comme un mouvement citoyen désireux de répondre à ces injustes et cruelles politiques, qui nous lient à une politique de défense des droits humaines et de justice sociale.

Nous nous engageons à lutter pour réussir à atteindre ces objectifs :

- Rendre visible la situation de la violation des droits humains et sociaux de l'État espagnol qui influencent les politiques sociales publiques
- Dénoncer le démantèlement du système public des services sociaux, qui peut souffrir dans les prochains mois un coup décisif avec l'application de la Réforme des Régimes Locaux, qui réduit les compétences locales à une expression minimale
- Rendre évident les effets dévastateurs de la réforme de la Loi de la promotion de l'autonomie et les soins des personnes en situation de perte d'autonomie, alors que les réformes passées pour améliorer le système n'ont pas réussi et ont plutôt coupé des droits effectifs, réduisant le financement et en criminalisant les personnes en situation de perte d'autonomie et leur famille
- Conscientiser sur la situation d'inégalité qui existe dans la distribution et la répartition de la richesse et la nécessité d'orchestrer une lutte organisée
- Faciliter et contribuer à l'organisation collective contre les coupures des droits et des libertés
- Proposer et construire des alternatives justes viables pour le futur
- Nous mobiliser et travailler conjointement avec d'autres organisations de la société politique, en étant un moyen de participation citoyenne pour construire une réelle démocratie.

En définitive, nous nous compromettons à lutter pour la dignité et les droits de toutes les personnes.

Nous voulons

- Un système social, où toutes les personnes peuvent avoir les moyens et les ressources nécessaires afin de vivre dignement. Alors qu'il soit reconnu tous les droits sociaux de base comme des droits subjectifs universels, exigibles légalement par les citoyens et selon la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. Dans ce nouveau modèle, la richesse du pays, peu importe laquelle son propriétaire, doit être subordonné à l'intérêt général (art. 128° c.e.), à l'intérêt de la citoyenneté.
- Un système où la démocratie soit réelle et participative, où les gouvernements ne soient pas au service des grandes corporations financières, comme c'est le cas présentement.
- Nous exigeons la modification de la Constitution pour inclure le Droit Fondamental de la citoyenneté à la couverture du Système Public des Services Sociaux, quatrième pilier de l'État-providence, retiré et brimé de la réforme de l'article 135 de la Constitution espagnol, pour fixer des limitations strictes au déficit et la dette.
- Défendre ce qui est public, ce qui appartient à tous et à toutes. Des politiques sociales et économiques qui favorisent le développement de toutes les personnes, pour la redistribution de la richesse et la garantie publique du respect des droits. Nous défendons l'intervention publique comme garante des droits sociaux et économique pour le futur de la citoyenneté. Au contraire, le service privé cherche un bénéfice économique, une rentabilité en fonction des lois du marché, et comme résultat il commercialise les difficultés et les nécessités humaines de base.
- Manifester notre rejet des coupures au sein des politiques sociales pour supporter les personnes en situation de perte d'autonomie, aux personnes malades, à l'enfance, à l'adolescence, aux familles... et toutes ces personnes qui se retrouvent dans une situation de vulnérabilité sociale; aux coupures injustifiables du budget et du personnel qui se sont mené et qui sont au détriment de la convivialité citoyenne et la cohésion sociale, aux longues listes d'attente, des aides insuffisantes pour couvrir les nécessités de bases des citoyens, sans attentes pour le futur. Nous exigeons la non-application de toute réforme qui va au sens de l'extinction des services sociaux.
- Une rente de base universelle reçue périodiquement qui couvre les nécessités de bases et qui se constitue comme un droit individuel, universel et inconditionnel, en quantité suffisante. Lors d'une première phase immédiate, elle toucherait toutes ces personnes qui ne sont pas couvertes par le chômage et qui ne disposent d'aucun autre revenu.
- Revoir la politique du revenu, en éliminant les privilèges pour les grandes entreprises, en promouvant une fiscalité progressive, où ceux qui possèdent plus payent plus, poursuivre la fraude fiscale et ne pas payer la dette publique. Exiger le renversement des dépenses militaires pour les nécessités et les droits sociaux.

- Un système public de ss.ss<sup>21</sup> de gestion publique et collective. Pour le droit de propriété et la gestion publique des ressources (augmentation des places publiques dans les centres), garantissant les ressources humaines et matérielles nécessaires pour des soins de qualité, dont nous avons tous droit.
- Défendre l'intervention sociale comme un investissement social et économique qui génère de la justice sociale, ainsi que prioriser l'investissement social, dédiant plus pour le développement et le renforcement de tous les services publics. Implanter des formules de financement objectives, stables, justes et tout cela garantis par une Loi.
- Nous défendons une intervention sociale avec des professionnels employés au public, bien préparés, pour accompagner le citoyen dans les différents stades de sa vie pour lesquels il pourrait avoir besoin de support social, garantissant une continuité et un support offert dans les mêmes conditions pour tous.
- Pour un accord collectif qui englobe l'intégralité du secteur de l'intervention social.

Ce manifeste est adressé à tous qui, comme nous, sont engagés dans cette lutte d'idées et de mots, à contre-courant, en faveur des valeurs de libertés, d'égalité et de fraternité. Combattre les concepts et les valeurs dans la société est une tâche à long terme, nous le savons. Et nous affrontons les tout puissants machines médiatiques et de pouvoir. Mais il n'y a aucune excuse pour ne pas persévérer. Nous sommes, ni plus ni moins, un lien de plus dans cette histoire sans fin à la poursuite de la justice et d'une société solidaire, dans laquelle tous les êtres humains sont libres de construire et de profiter de nos projets vitaux.

Une société dans laquelle tant d'hommes et de femmes de tous les temps et de tous les lieux, ont rêvé et pour laquelle ils se sont battus. Cela en vaut la peine.

**POUR DES SERVICES SOCIAUX PUBLICS DE QUALITÉ!**

**POUR LES DROITS HUMAINS ET LA JUSTICE SOCIALE!**

**NON À L'ASSISTANAT, NON À LA CHARITÉ!**

**SANS SERVICES SOCIAUX, IL N'Y A PAS DE JUSTICE SOCIALE!**

**14 février 2014**

Source : Traduit de l'espagnol, Marea Naranja Aragon (s.d.).

---

21 Tel quel dans le texte original

## Annexe 3 : Objectifs de la PDTSE (18/04/2015)

- Combattre l'apathie et la délation qu'il y a présentement dans la profession
- Créer un réseau de soutien entre professionnels, étudiants, etc. (Networking), où il n'y a pas de catégories ni d'exclus
- Faire connaître les professionnels du travail social du 21<sup>e</sup> siècle comme figure de référence dans leur communauté (au même titre que professeur ou médecin de famille)
- Revendiquer la régénération des collèges officiels comme organes de représentation valides et efficaces
- Revendiquer le rôle thérapeutique du TS comme professionnel de l'intervention (les « coachs » sont en train de nous enlever tous nos champs de travail)
- Promouvoir le retour du travail social communautaire (retourner dans les rues et dans les quartiers)
- Être un groupe de pression corporatif unis face à l'*intrusisme*, les coupures et les congédiements tant dans les ONGs comme dans les administrations publiques et face aux abus de travail en général, comme appui et défense de n'importe qui face à n'importe quelle agression physique, verbale, psychologique dans n'importe quel milieu ou collectif pour celui qui pratique son activité professionnelle.
- Défendre la grande multitude d'espace professionnels pour lesquels nous sommes qualifiés (dans les Tribunaux, dans les collèges et les écoles secondaires, dans les associations de voisins, dans les entreprises, dans les équipes multidisciplinaires du secteur socio-sanitaire, etc.). Le travail social n'est pas seulement dans les services sociaux publics.
- Défendre la profession dès l'Université, en appuyant les étudiants et les nouveaux gradués, de plus s'assurer que les professeurs ne soient pas déconnectés de la réalité pratique de la profession
- Appuyer la campagne pour que les services sociaux soient inclus dans les droits fondamentaux de la Constitution
- Appuyer la campagne pour la création d'une Loi-cadre des Services Sociaux pour en finir avec les grandes différences qui existent entre les communautés autonomes.
- Défendre l'employabilité à travers l'entrepreneuriat social avec un appui pour la création de coopératives, associations, fondations, etc., qui encouragent l'auto-emploi et la génération de projets sociaux complémentaires aux services publics de base.
- Défendre le rapport social comme un outil exclusif de notre travail professionnel.
- Appuyer les autres plateformes de défense des droits sociaux qui sollicitent notre collaboration.
- Promouvoir la recherche en travail social, plus particulièrement celle liée à notre pratique professionnelle, tant dans la sphère académique que dans les institutions où nous exerçons notre activité professionnelle en tant que travailleuses et travailleurs sociaux.

Source : Traduit de l'espagnol, Plataforma de Defensa del Trabajo Social, s.d. a.



## Annexe 4 : Annonce de recrutement en français

Bonjour,

Je suis un étudiant de l'Université de Montréal, à la maîtrise en service social, à la recherche de participants pour une étude qui s'intéresse au contexte d'austérité espagnol et les travailleurs sociaux. Au moyen de cette recherche, je tente de comprendre la réaction des travailleurs sociaux de la ville de Grenade face aux mesures d'austérité qu'ils se sont vus imposer et comment ceux-ci réagissent à ces mesures. Je vous invite donc à réaliser une entrevue enregistrée, seul à seul, d'une durée maximale de 1h30. Il n'y aura aucune compensation financière pour votre participation.

Pour être admissible à la recherche, il faut respecter ces deux conditions :

- Pratiquer à titre de travailleur social en Espagne
- Être encore en emploi, dans un domaine lié au service social, au moment de l'entrevue

Pour plus d'informations, vous trouverez joint à ce message le formulaire de consentement, que je vous invite à lire.

Veuillez noter que toutes informations que vous me partagerez demeureront confidentielles et ne serviront qu'aux fins de cette recherche.

Si vous répondez à ces critères et que vous désirez participer à cette recherche, ou alors que vous désirez avoir plus d'informations en ce qui concerne ce projet de recherche, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : xxxxxxxxxx@umontreal.ca. Dans votre courriel, veuillez inclure votre nom et l'adresse courriel que vous utilisez le plus fréquemment.

Je vous remercie grandement de votre intérêt et vous souhaite une excellente journée!

## Annexe 5 : Annonce de recrutement en espagnol

Buenos días,

Soy un estudiante de la Universidad de Montreal, en el master en trabajo social, y busco participantes para un estudio que se centra en el contexto español de austeridad y los trabajadores sociales. A través de esta investigación, trato de entender la reacción de los trabajadores sociales en la ciudad de Granada frente a las medidas de austeridad que se impone y cómo reaccionan a estas medidas. Os invito a que hagais una entrevista grabada, a solas conmigo, por un máximo de 1h30. No habrá compensación económica por su participación.

Para calificar para el estudio, usted debe cumplir estas dos condiciones:

- Ejercer la profesión de trabajador social en España
- Aún así estar trabajando, en un campo relacionado con el trabajo social, en el momento de la entrevista

Para obtener más información, usted encontrará adjunto a este mensaje un formulario de consentimiento, que os invito a leer.

Tenga en cuenta que toda la información que usted comparte conmigo será confidencial y sólo será utilizada para esta investigación.

Si cumple con estos criterios y desea participar en esta investigación, o si usted desea más información sobre esta investigación, por favor envíe un correo electrónico a el siguiente correo electrónico: xxxxxxxxxx@umontreal.ca. En su correo electrónico, por favor incluya su nombre y su correo electrónico que utiliza con más frecuencia.

Muchas gracias por su interés y le deseamos un gran día!

# Annexe 6 : Formulaire de consentement en français

## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### « Les travailleurs sociaux face à la crise des services sociaux en Espagne »

Chercheur étudiant : Edvaldo Alves dos Anjos Filho, étudiante à la maîtrise,  
École de service social, Université de Montréal

Directrice de recherche : Marie Lacroix, professeure titulaire,  
École de service social, Université de Montréal

Cette recherche n'est pas financée.

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles au chercheur étudiant ou à l'adresse courriel suivante : [xxxxxxxxxx@umontreal.ca](mailto:xxxxxxxxxx@umontreal.ca).

#### A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

---

##### 1. Objectifs de la recherche

Ce projet vise à mieux comprendre les actions entreprises par les travailleurs sociaux espagnols face au contexte d'austérité de leur pays. Pour ce faire, nous comptons recueillir le point de vue d'entre 10 et 20 travailleurs sociaux qui pratiquent encore leur profession.

##### 2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à accorder une entrevue au chercheur étudiant. Cette entrevue comportera deux parties. La première partie vise à décrire la situation espagnole, notamment le contexte d'austérité et de la crise sociale actuelle, telle que perçue par vous. La deuxième partie consiste à explorer les différentes adaptations que vous avez appliqué à votre pratique, à titre de travailleur social, afin de répondre à ce contexte de crise. Cette entrevue sera enregistrée, sur support audio afin d'en faciliter ensuite la transcription et devrait durer, au maximum, 1 heure 30 minutes. Le lieu et le moment de l'entrevue seront déterminés avec l'intervieweur, selon vos disponibilités.

##### 3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet de recherche. Les propos que vous nous partagerons demeureront confidentiels. Vous pourrez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue.

##### 4. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantage particulier à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension de la situation des travailleurs sociaux espagnols qui vivent les mesures d'austérité.

##### 5. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. De plus, chaque participant à la recherche se verra attribuer un code et seul le chercheur pourra connaître son identité. Les données seront conservées dans un lieu sûr. Les enregistrements seront transcrits et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période.

## 6. Compensation

Aucune compensation financière ne vous sera attribuée pour la réalisation de l'entrevue.

## 7. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec le chercheur étudiant par téléphone ou par courriel. Vous trouverez les informations de contact plus bas.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

## B) CONSENTEMENT

---

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- Je comprends que, si je désire participer au projet, l'entrevue devra être enregistré sur audio.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assuré de la compréhension du participant. Je m'engage, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Edvaldo Alves dos Anjos Filho au numéro de téléphone (+xx) xxx xx xx ou à l'adresse courriel xxxxxxxxx@umontreal.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

# Annexe 7 : Formulaire de consentement en espagnol

## FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

### « Los trabajadores sociales frente a la crisis de los servicios sociales en España »

Estudiante investigador : Edvaldo Alves dos Anjos Filho, estudiante al Master,  
École de service social, Université de Montréal

Directora de investigación: Marie Lacroix, profesora titular,  
École de service social, Université de Montréal

Esta investigación no es financiada.

Usted está invitado a participar en un proyecto de investigación. Antes de aceptar, por favor tómese el tiempo para leer este documento que describe las condiciones de participación al proyecto. No dude en hacer cualquier pregunta que usted puede tener con el investigador o estudiante a la dirección de correo electrónico siguiente: xxxxxxxxxx@umontreal.ca.

## A) INFORMACIONES PARA LOS PARTICIPANTES

---

### 1. Objetivos de la investigación

Este proyecto tiene como objetivo de comprender mejor las acciones tomadas por los trabajadores sociales españoles que enfrentan el contexto de austeridad de su país. Por eso, tenemos la intención de recoger las palabras de 10 a 20 trabajadores sociales que todavía practican su profesión.

### 2. Participación en la investigación

Su participación es de dar una entrevista al estudiante investigador. Esta entrevista es dividida en dos partes. La primera parte tiene como objetivo de describir la situación española, particularmente el contexto de austeridad y la actual crisis social, de acuerdo a su percepción. La segunda parte es de explorar los diferentes ajustes que ha aplicado a su práctica, como trabajador social, para responder a esta crisis. Esta entrevista será grabada en soporte de audio para facilitar la transcripción y luego debe durar un máximo de 1 hora y 30 minutos. El lugar y la hora de la entrevista se determinará con el entrevistador, de acuerdo con sus disponibilidades.

### 3. Riesgos y desventajas

No hay ningún riesgo particular a participar en este proyecto de investigación. Lo que se va a compartir será confidencial. Usted puede en cualquier momento negarse a responder a una pregunta o incluso terminar la entrevista.

### 4. Ventajas y beneficios

No hay ninguna ventaja particular en participar en este proyecto. Sin embargo, usted contribuirá a una mejor comprensión de la situación de los trabajadores españoles que viven las medidas de austeridad sociales.

### 5. Confidencialidad

La información personal que proporcione será confidencial. No hay información que permita identificar de una manera u otra será publicada. Además, cada participante de la investigación se le asignará un código y sólo el investigador conozca su identidad. Los datos serán guardados en un lugar seguro. Las grabaciones serán transcritas y cualquier información personal serán destruidas siete años después del fin del proyecto. Sólo los datos que no le identifiquen serán mantenidos después de este período.

## 6. Compensación

No hay compensación financiera se concederá a la realización de la entrevista.

## 7. Derecho de revocación

Su participación en este proyecto es completamente voluntaria y siempre puede darse de baja de buscar mediante notificación verbal y sin tener que justificar su decisión y sin consecuencias para usted. Si decide retirarse de la investigación, por favor póngase en contacto con el investigador estudiante por teléfono o correo electrónico. Encontrará la información de contacto más abajo.

En su solicitud, toda la información acerca de usted también puede ser destruido. Sin embargo, tras el estallido del proceso de publicación, es imposible de destruir los análisis y resultados en sus datos.

## B) CONSENTIMIENTO

---

Declaración del participante

- Entiendo que puedo tomar mi tiempo para pensar antes de dar mi consentimiento o no a participar en la investigación.
- Puedo hacer preguntas al equipo de investigación y exigir respuestas satisfactorias.
- Entiendo que al participar en este proyecto de investigación, renuncio a ninguno de mis derechos ni se da a los investigadores con sus responsabilidades.
- Entiendo que si quiero participar, la entrevista se grabará en audio.
- He leído este formulario de información y consentimiento y acuerdo en participar en el proyecto de investigación.

Firma del participante : \_\_\_\_\_ Dia : \_\_\_\_\_

Nombre : \_\_\_\_\_

Compromiso del investigador

Me explico al participante las condiciones de participación en el proyecto de investigación. Respondí a lo mejor de mi conocimiento a las preguntas y me aseguré de comprensión del participante. Me comprometo a respetar lo acordado a este formulario de información y consentimiento.

Firma del investigador: \_\_\_\_\_ Dia : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nombre : \_\_\_\_\_

Si tienes preguntas sobre el estudio o para retirarse de la investigación, por favor póngase en contacto con el número de teléfono de Edvaldo Alves dos Anjos Filho (+xx) xxx xx xx xx o dirección de correo electrónico : xxxxxxxxxxxx@umontreal.ca.

Para cualquier inquietud acerca de sus derechos o las responsabilidades de los investigadores con respecto a su participación en este proyecto, puede ponerse en contacto con el Comité de Ética de Investigación en las Artes y las Ciencias por correo electrónico a o por teléfono al ceras@umontreal.ca, 514 343-7338 o visitar el sitio <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Cualquier queja relacionada con su participación en esta investigación puede dirigirse al Defensor del Pueblo (Ombudsman) de la Universidad de Montreal llamando al número de teléfono 514 343-2100 o por correo electrónico a ombudsman@umontreal.ca (el Defensor del Pueblo aceptar llamadas por cobrar).

## Annexe 8 : Certificat de participation en espagnol

### *Certificado de colaboración*

De acuerdo con las directivas que he recibido de mi certificado de ética de investigación de la Universidad de Montreal, tengo que mantener su anonimato durante todo el proceso de investigación, tanto durante como después. Así, no puedo compartir su nombre, su información personal o profesional con nadie.

Sin embargo, si quiere un certificado de su colaboración a la entrevista de la Universidad de Granada, usted puede comunicarse con la Sra Rosana Silveira de Matos, profesora del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.

Para hacer esto, basta enviar un correo electrónico a la dirección : [xxxxxxxxxxxxx@ugr.es](mailto:xxxxxxxxxxxxx@ugr.es). Para conseguir un certificado de colaboración, la señora de Matos Silveira necesita su nombre completo y su DNI. Escríbale también la fecha de la entrevista y que conociste Edvaldo Alves dos Anjos Filho.

Entiende, sin embargo, que no es necesario contar con el certificado de colaboración para calificar para la entrevista. Esta es una decisión que es solamente suya.

¡Muchas gracias por el interés que ha mostrado para mi proyecto de investigación!

Firma: \_\_\_\_\_

Edvaldo Alves dos Anjos Filho, estudiante de la Universidad de Montréal

Fecha : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## Annexe 9 : Guide d'entretien individuel

<b>1. Salutations</b>	¡Hola! ¿Este lugar todavía conveniente para que nos encontremos o usted preferiría que vayamos en otro lugar?		
<b>2. Présentation</b>	Mi nombre es Edvaldo, soy un estudiante de Canadá. Actualmente estoy haciendo una investigación para mi maestría en trabajo social. Como usted puede o no puede saber, estoy trabajando con Rosana de Matos Silveira de la Universidad de Granada, pero mi director es la profesora Marie Lacroix en Canadá.		
<b>3. Description du projet de recherche</b>	Como usted pudo haber leído en el documento que le he enviado, me interesa saber cómo la austeridad afectó su trabajo y cómo los trabajadores sociales españoles reaccionaron a la austeridad. ...		
<b>4. Lecture du formulaire de consentement</b>	Si está de acuerdo, podemos leer el documento de consentimiento. Normalmente recibiste una copia por e-mail, pero aquí tengo una versión en papel. [Leer el documento de consentimiento]		
<b>5. Période de questions</b>	¿Tiene usted alguna pregunta?		
<b>6. Signature du formulaire de consentement</b>	Entonces, si está de acuerdo, ¿podríamos firmar el documento de consentimiento y empezar la entrevista?		
<b>7. Entrevue</b>	<b>Thèmes</b>	<b>Questions</b>	<b>Espagnol</b>
<b>7.1 Contexte de pratique</b>	7.1.1 Description du milieu de pratique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Type de milieu</li> <li>Type de clientèle</li> <li>Mission du milieu</li> <li>Pratiques (évaluation, interventions, suivis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de ambiente de practica</li> <li>Tipo de cliente/usuario</li> <li>Mision del lugar de trabajo</li> <li>Prácticas profesionales (valoración, intervención, seguidos)</li> </ul>
	7.1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales différences avant et après mesures</li> <li>Effet sur l'organisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales diferencias antes y después de las medidas</li> <li>efecto sobre el organismo</li> </ul>



	Mesures d'austérité sur le milieu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effet sur l'équipe</li> <li>• Effet sur la clientèle</li> <li>• Est-ce qu'il y a une rupture sociale?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• efectuar en el equipo</li> <li>• Efecto sobre los clientes</li> <li>• descomposición social (social breakdown)</li> </ul>
<b>7.2 Réaction des travailleurs sociaux</b>	7.2.1 Position professionnelle du travailleur social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactions</li> <li>• Valeurs</li> <li>• Positionnement éthique</li> <li>• Responsabilité professionnelle</li> <li>• Avenir de la profession</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacciones</li> <li>• Valores</li> <li>• Posición ética</li> <li>• Responsabilidad profesional</li> <li>• Futuro de la profesion</li> </ul>
	7.2.2 Actions contre les mesures dans le milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment réagir en tant que travailleur social?</li> <li>• Action allant contre les directives</li> <li>• Solution trouvées pour contrer les difficultés</li> <li>• Modification sur les pratiques?</li> <li>• Autonomie professionnelle?</li> <li>• Initiatives originales, efficaces, essentielles?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo puede reaccionar como un trabajador social?</li> <li>• Accionnes contra las directivas</li> <li>• Solución encontró contra los dificultades</li> <li>• Cambios en las prácticas?</li> <li>• Autonomía profesional</li> <li>• Iniciativas original, eficaz o esencial?</li> <li>• Presión profesional en el lugar de trabajo?</li> </ul>
<b>8. Fin de l'entrevue</b>	8.1 Ouverture	Quelque chose à ajouter?	Algo mas?
<b>9. Remerciements</b>	Me gustaría agradecerle su participación en mi investigación. Si tiene alguna pregunta, puede me llamar en este número hasta diciembre o siempre por e-mail.		
<b>10. Certificat de participation</b>	¿Quieres tener un certificado de participación?		

<b>11. Période de questions</b>	¿Usted tiene alguna última pregunta sobre la entrevista o la investigación?
<b>12. Salutations</b>	Gracias de nuevo por su participación. ¡Tenga un buen día!

# Annexe 10 : Valeurs professionnelles des travailleurs sociaux selon l'OTSTCFQ

## *2.1 Les finalités, les valeurs et les principes du travail social*

Dans leur pratique quotidienne, les travailleurs sociaux s'inspirent de valeurs et de principes qui encadrent et définissent leur profession. Ces valeurs sont :

- le respect de la dignité de tout être humain;
- la croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer;
- la reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de système interdépendant et potentiellement porteur de changement;
- le respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités;
- le respect du principe d'autonomie de la personne et du principe d'autodétermination;
- la reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins;
- la promotion des principes de justice sociale.

Les finalités de la profession réunissent les travailleurs sociaux qui œuvrent à promouvoir la justice sociale et à favoriser le développement social.

Ces diverses expressions des valeurs du travail social convergent vers les valeurs classiques mises de l'avant par la profession : la justice sociale, l'autodétermination, l'empowerment individuel et collectif, etc. Cependant, l'Ordre invite ses membres à conjuguer leurs valeurs à celles contenues dans la déclaration internationale conjointe de l'Association internationale des écoles de travail social (AITS) et de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS), adoptée en 2001, ainsi qu'avec les commentaires qui l'accompagnent :

*« Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur des théories du comportement humain et des systèmes sociaux, il intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social. »*

En complément à ces énoncés généraux, le texte interprétatif propose de grandes orientations générales associant la profession et la formation en regard de certains de leurs enjeux-clés, dont nous présentons les grandes lignes à la section 2.3. (OTSTCFQ, 2012, p. 7-8)